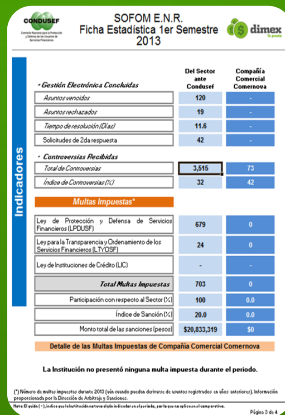
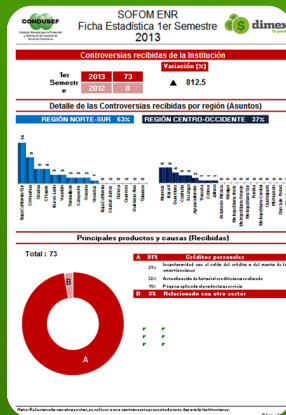
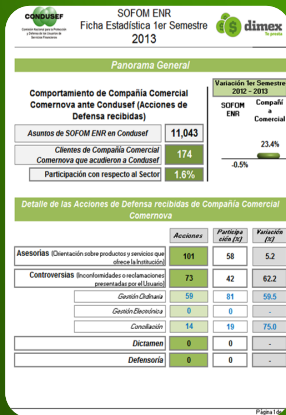


SOCIEDADES FINANCIERAS DE OBJETO MÚLTIPLE ENR (CALIFICACIÓN Y RANKING)

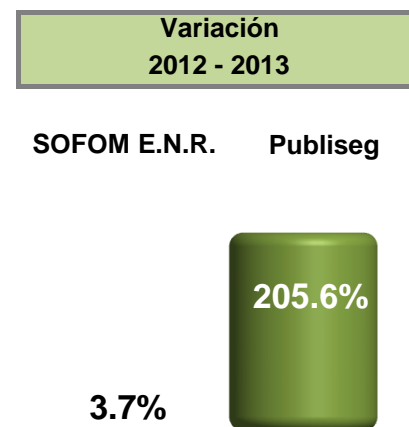


CONDUSEF

Panorama General

Comportamiento de Publiseg ante Condusef (Acciones de Defensa recibidas)

Asuntos de SOFOM E.N.R. en Condusef	20,860
Clientes de Publiseg que acudieron a Condusef	434
Participación con respecto al Sector	2.1%



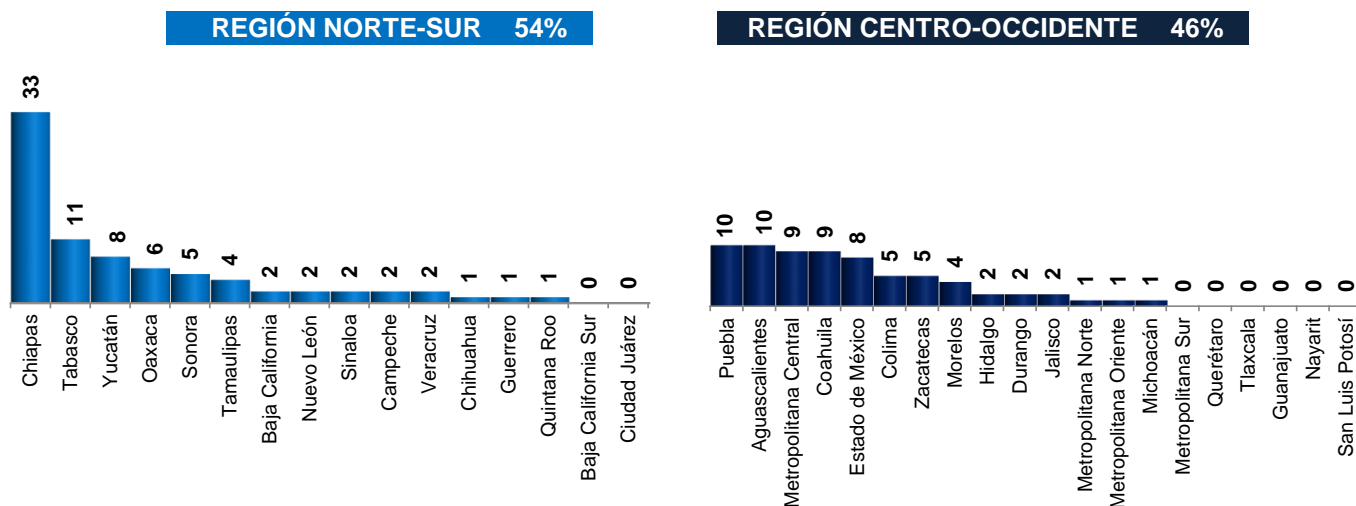
Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Publiseg

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2012
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	285	66	220.2
Controversias (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	149	34	181.1
<i>Gestión Ordinaria</i>	98	66	104.2
<i>Gestión Electrónica</i>	15	10	100
<i>Conciliación</i>	36	24	620
Dictamen	0	0	-
Defensoría	0	0	-

Controversias recibidas de la Institución

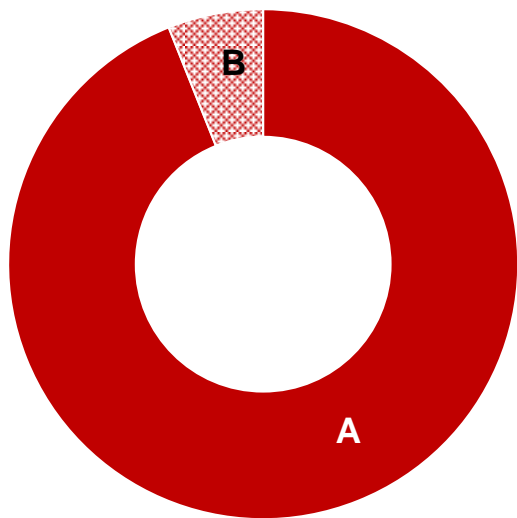
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	149	▲ 181.1
2012	53	

Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)



Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 149



A	94% Créditos personales
27%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
16%	Pago no aplicado al producto o servicio
13%	Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución
B	6% Relacionado con otro sector



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

SOFOM E.N.R. Ficha Estadística Anual 2013



Indicadores

	Del Sector ante Condusef	Publiseq
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	120	0
Asuntos rechazados	52	0
Tiempo de resolución (Días)	13.6	10.0
Solicitudes de 2da respuesta	103	0
• Controversias Recibidas		
Total de Controversias	6,773	149
Índice de Controversias (%)	32	34
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	1,077	0
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	125	0
Total Multas Impuestas	1,202	0
Participación con respecto al Sector (%)	100	0.0
Índice de Sanción (%)	17.7	0.0
Monto total de las sanciones (pesos)	\$39,017,783	\$0

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.

Publiseg

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	9.50	6.57	10.00	8.69	NA
2	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	9.75	6.26	10.00	8.67	NA
3	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	7.85	5.93	9.95	7.91	7.48
4	Crédito Real, S.A.B. de C.V.	9.67	3.71	10.00	7.79	NA
5	Patrimonio, S.A. de C.V.	6.80	6.12	10.00	7.64	-
6	Hipotecaria Su Casita, S.A. de C.V.	6.40	6.54	9.83	7.59	7.50
7	Ally Credit, S.A. de C.V.	6.13	6.69	9.93	7.58	7.77
8	NR Finance México, S.A. de C.V.	6.95	6.24	9.21	7.47	7.89
9	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	6.44	5.78	9.93	7.38	8.27
10	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	6.47	5.37	9.78	7.20	-
11	Compañía Comercial Comernova, S.A. de C.V.	NA	5.94	10.00	NA	NA
	Promedio	7.60	5.92	9.88	7.79	7.78

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 3.7% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones aumentaron 205.6% para esta Institución.

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

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 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).

NA: No Aplica para el cálculo de la calificación final, porque en 2012, la Institución no tenía Convenio con el sistema de Gestión Electrónica.

El guión (-), indica que en el año 2012, la Institución era una SOFOL, por lo que no hay calificación para el comparativo Anual.

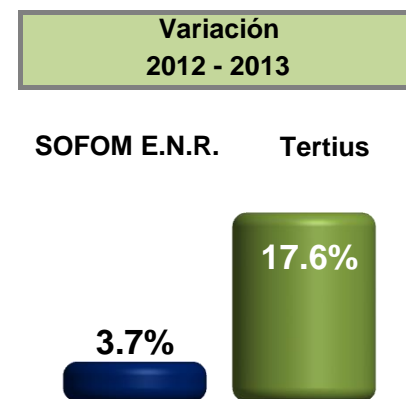
Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.

Contacto: estadística@condusef.gob.mx

Panorama General

Comportamiento de Tertius ante Condusef (Acciones de Defensa recibidas)

Asuntos de SOFOM E.N.R. en Condusef	20,860
Clientes de Tertius que acudieron a Condusef	1,094
Participación con respecto al Sector	5.2%



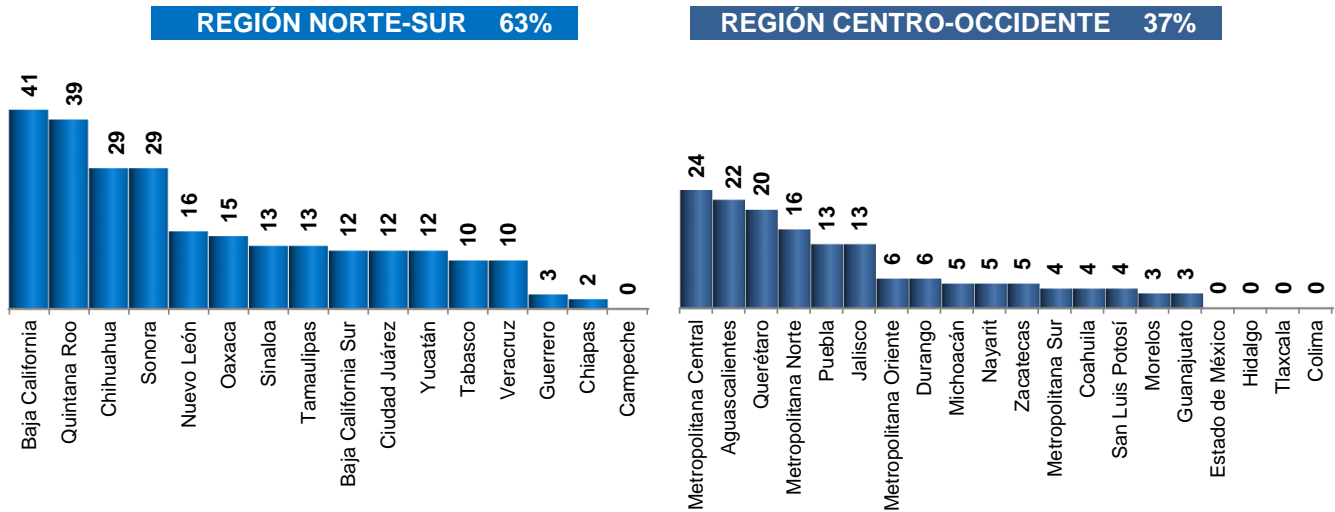
Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Tertius

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2012
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	673	62	8.4
Controversias (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	409	37	32.8
<i>Gestión Ordinaria</i>	232	57	12.6
<i>Gestión Electrónica</i>	28	7	100
<i>Conciliación</i>	149	36	46.1
Dictamen	12	1	1100
Defensoría	0	0	-

Controversias recibidas de la Institución

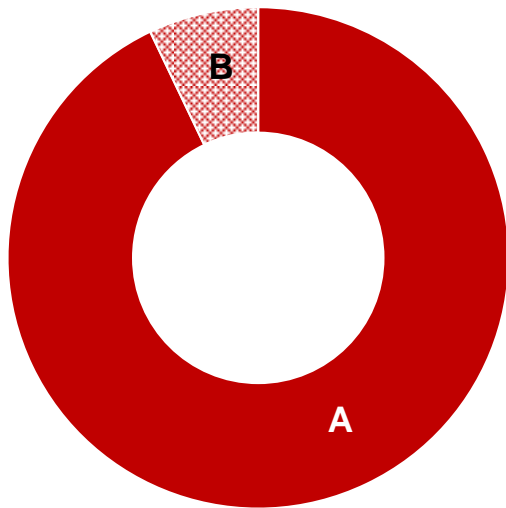
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	409	▲ 32.8
2012	308	

Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)



Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 409



- A 93% Créditos hipotecarios**
 - 21% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
 - 17% Pago no aplicado al producto o servicio
 - 14% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- B 7% Relacionado con otro sector**



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

SOFOM E.N.R. Ficha Estadística Anual 2013



Indicadores

	Del Sector ante Condusef	Tertius
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	120	0
Asuntos rechazados	52	0
Tiempo de resolución (Días)	13.6	5.0
Solicitudes de 2da respuesta	103	0
• Controversias Recibidas		
Total de Controversias	6,773	409
Índice de Controversias (%)	32	37
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	1,077	0
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	125	0
Total Multas Impuestas	1,202	0
Participación con respecto al Sector (%)	100	0.0
Índice de Sanción (%)	17.7	0.0
Monto total de las sanciones (pesos)	\$39,017,783	\$0

Detalle de las Multas Impuestas de Tertius

La Institución no presentó ninguna multa impuesta durante el periodo.

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



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

SOFOM E.N.R. Ficha Estadística Anual 2013



Tertius

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	9.50	6.57	10.00	8.69	NA
2	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	9.75	6.26	10.00	8.67	NA
3	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	7.85	5.93	9.95	7.91	7.48
4	Crédito Real, S.A.B. de C.V.	9.67	3.71	10.00	7.79	NA
5	Patrimonio, S.A. de C.V.	6.80	6.12	10.00	7.64	-
6	Hipotecaria Su Casita, S.A. de C.V.	6.40	6.54	9.83	7.59	7.50
7	Ally Credit, S.A. de C.V.	6.13	6.69	9.93	7.58	7.77
8	NR Finance México, S.A. de C.V.	6.95	6.24	9.21	7.47	7.89
9	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	6.44	5.78	9.93	7.38	8.27
10	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	6.47	5.37	9.78	7.20	-
11	Compañía Comercial Comernova, S.A. de C.V.	NA	5.94	10.00	NA	NA
	Promedio	7.60	5.92	9.88	7.79	7.78

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 3.7% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones aumentaron 17.6% para esta Institución.

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

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 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).

NA: No Aplica para el cálculo de la calificación final, porque en 2012, la Institución no tenía Convenio con el sistema de Gestión Electrónica.

El guión (-), indica que en el año 2012, la Institución era una SOFOL, por lo que no hay calificación para el comparativo Anual.

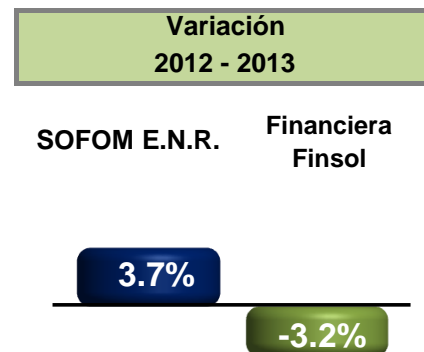
Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

Panorama General

**Comportamiento de Financiera Finsol ante Condusef
(Acciones de Defensa recibidas)**

<i>Asuntos de SOFOM E.N.R. en Condusef</i>	20,860
<i>Clientes de Financiera Finsol que acudieron a Condusef</i>	482
Participación con respecto al Sector	2.3%



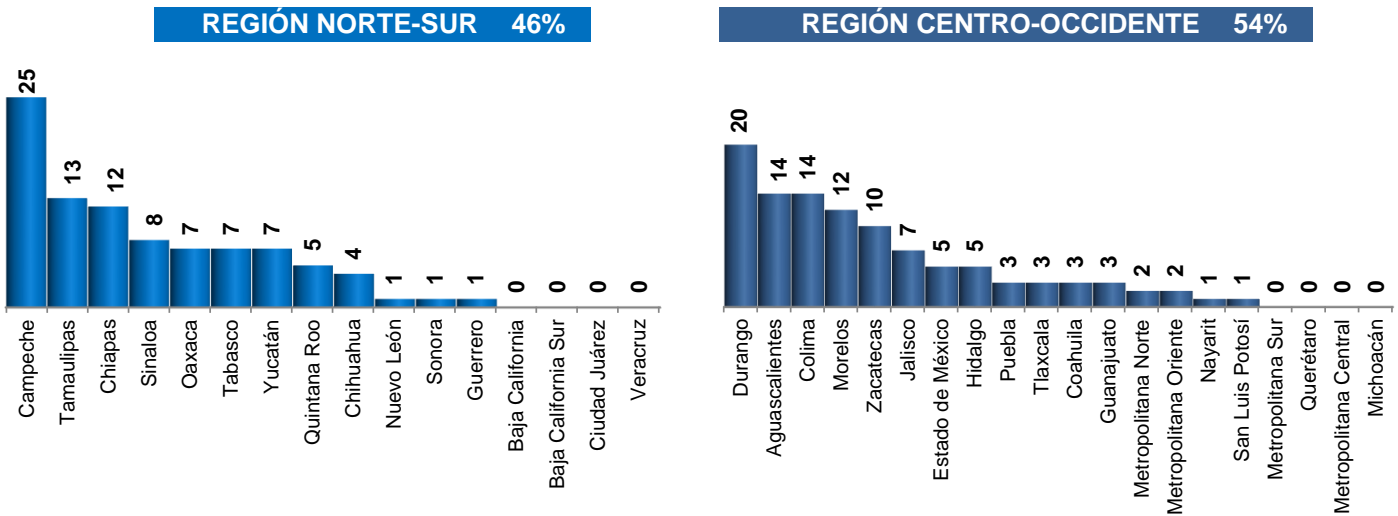
Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Financiera Finsol

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2012
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	286	59	15.8
Controversias (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	196	41	-21.6
<i>Gestión Ordinaria</i>	0	0	-100
<i>Gestión Electrónica</i>	175	89	-4.9
<i>Conciliación</i>	21	11	-67.7
Dictamen	0	0	-100
Defensoría	0	0	-

Controversias recibidas de la Institución

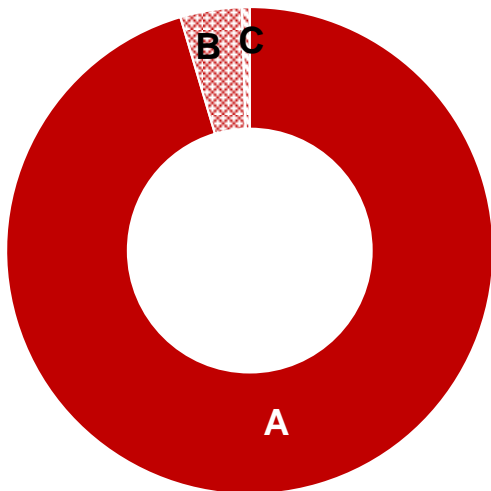
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	196	▼ 22
2012	250	

Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)



Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 196



A 95%	Créditos personales
28%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
17%	Actualización de historial crediticio no realizada
17%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
B 4%	Relacionado con otro sector
C 1%	Créditos simples



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

SOFOM E.N.R. Ficha Estadística Anual 2013



Indicadores

	Del Sector ante Condusef	Financiera Finsol
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	120	32
Asuntos rechazados	52	1
Tiempo de resolución (Días)	13.6	13.1
Solicitudes de 2da respuesta	103	9
• Controversias Recibidas		
Total de Controversias	6,773	196
Índice de Controversias (%)	32	41
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	1,077	6
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	125	0
Total Multas Impuestas	1,202	6
Participación con respecto al Sector (%)	100	0.5
Índice de Sanción (%)	17.7	3.1
Monto total de las sanciones (pesos)	\$39,017,783	\$96,100

Detalle de las Multas Impuestas de Financiera Finsol

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2008	4	67
2011	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.



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

SOFOM E.N.R. Ficha Estadística Anual 2013



Financiera Finsol

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	9.50	6.57	10.00	8.69	NA
2	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	9.75	6.26	10.00	8.67	NA
3	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	7.85	5.93	9.95	7.91	7.48
4	Crédito Real, S.A.B. de C.V.	9.67	3.71	10.00	7.79	NA
5	Patrimonio, S.A. de C.V.	6.80	6.12	10.00	7.64	-
6	Hipotecaria Su Casita, S.A. de C.V.	6.40	6.54	9.83	7.59	7.50
7	Ally Credit, S.A. de C.V.	6.13	6.69	9.93	7.58	7.77
8	NR Finance México, S.A. de C.V.	6.95	6.24	9.21	7.47	7.89
9	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	6.44	5.78	9.93	7.38	8.27
10	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	6.47	5.37	9.78	7.20	-
11	Compañía Comercial Comernova, S.A. de C.V.	NA	5.94	10.00	NA	NA
	Promedio	7.60	5.92	9.88	7.79	7.78

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 3.7% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones disminuyeron 3.2% 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 reportar asuntos a los que la Institución no les dio respuesta dentro del plazo convenido (20 días hábiles). Asimismo, 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 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).

NA: No Aplica para el cálculo de la calificación final, porque en 2012, la Institución no tenía Convenio con el sistema de Gestión Electrónica.

El guión (-), indica que en el año 2012, la Institución era una SOFOL, por lo que no hay calificación para el comparativo Anual.

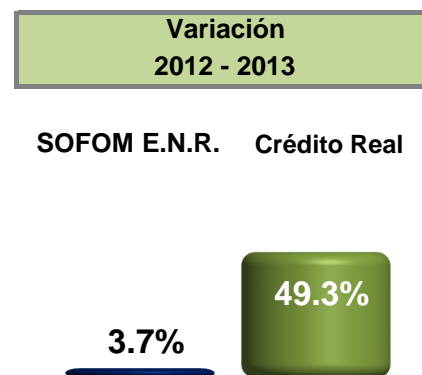
Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

Panorama General

Comportamiento de Crédito Real ante Condusef (Acciones de Defensa recibidas)

<i>Asuntos de SOFOM E.N.R. en Condusef</i>	20,860
<i>Clientes de Crédito Real que acudieron a Condusef</i>	442
Participación con respecto al Sector	2.1%



Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Crédito Real

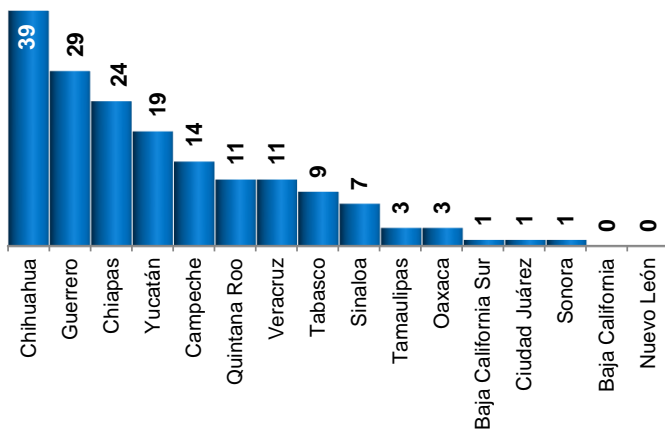
	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2012
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	162	36.6	40.9
Controversias (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	278	62.9	56.2
<i>Gestión Ordinaria</i>	218	78	52.4
<i>Gestión Electrónica</i>	21	8	100
<i>Conciliación</i>	39	14	11.4
Dictamen	2	0.5	0
Defensoría	0	0	-100

Controversias recibidas de la Institución

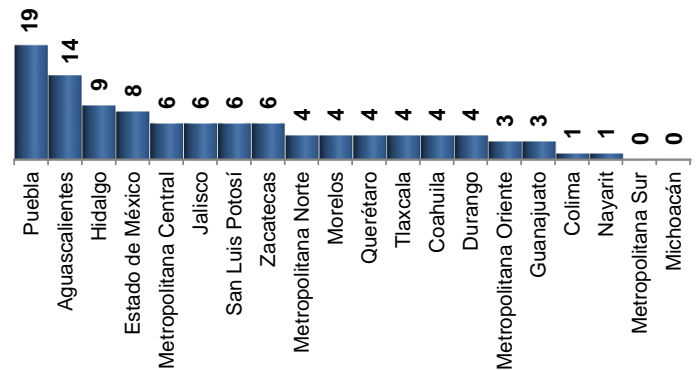
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	278	▲ 56.2
2012	178	

Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)

REGIÓN NORTE-SUR 62%

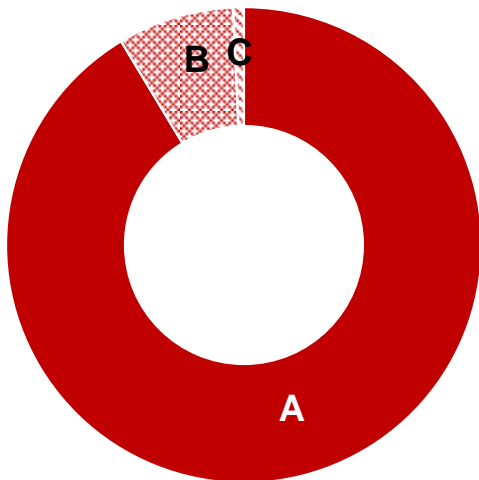


REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 38%



Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 278



A 91% Créditos personales

- 29% Actualización de historial crediticio no realizada
- 16% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 10% Pago no aplicado al producto o servicio

B 8% Relacionado con otro sector

C 1% Crédito al auto

	Del Sector ante Condusef	Crédito Real
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	120	0
Asuntos rechazados	52	0
Tiempo de resolución (Días)	13.6	6.6
Solicitudes de 2da respuesta	103	0
• Controversias Recibidas		
Total de Controversias	6,773	278
Índice de Controversias (%)	32	63
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	1,077	0
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	125	0
Total Multas Impuestas	1,202	0
Participación con respecto al Sector (%)	100	0.0
Índice de Sanción (%)	17.7	0.0
Monto total de las sanciones (pesos)	\$39,017,783	\$0

Detalle de las Multas Impuestas de Crédito Real

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.

Crédito Real

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	Publiseq, S.A.P.I. de C.V.	9.50	6.57	10.00	8.69	NA
2	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	9.75	6.26	10.00	8.67	NA
3	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	7.85	5.93	9.95	7.91	7.48
4	Crédito Real, S.A.B. de C.V.	9.67	3.71	10.00	7.79	NA
5	Patrimonio, S.A. de C.V.	6.80	6.12	10.00	7.64	-
6	Hipotecaria Su Casita, S.A. de C.V.	6.40	6.54	9.83	7.59	7.50
7	Ally Credit, S.A. de C.V.	6.13	6.69	9.93	7.58	7.77
8	NR Finance México, S.A. de C.V.	6.95	6.24	9.21	7.47	7.89
9	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	6.44	5.78	9.93	7.38	8.27
10	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	6.47	5.37	9.78	7.20	-
11	Compañía Comercial Comernova, S.A. de C.V.	NA	5.94	10.00	NA	NA
	Promedio	7.60	5.92	9.88	7.79	7.78

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 3.7% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones aumentaron 49.3% para esta Institución.

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

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 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).

NA: No Aplica para el cálculo de la calificación final, porque en 2012, la Institución no tenía Convenio con el sistema de Gestión Electrónica.

El guión (-), indica que en el año 2012, la Institución era una SOFOL, por lo que no hay calificación para el comparativo Anual.

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 Patrimonio ante Condusef (Acciones de Defensa recibidas)

Asuntos de SOFOM E.N.R. en Condusef	20,860
Clientes de Patrimonio que acudieron a Condusef	583
Participación con respecto al Sector	2.8%

Variación
2012 - 2013

SOFOM E.N.R. Patrimonio

3.7%

NA

Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Patrimonio

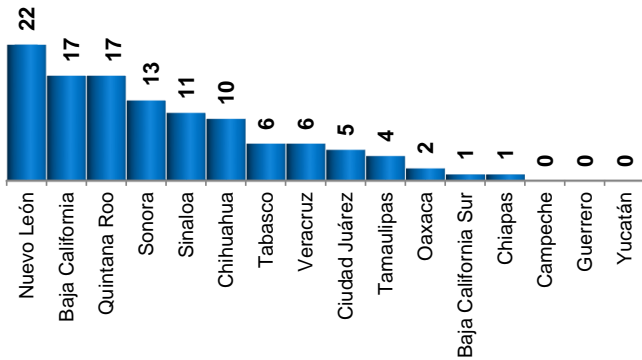
	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2012
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	353	60.5	-
Controversias (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	226	38.8	-
<i>Gestión Ordinaria</i>	19	8	-
<i>Gestión Electrónica</i>	138	61	-
<i>Conciliación</i>	69	31	-
Dictamen	3	0.5	-
Defensoría	1	0.2	-

Controversias recibidas de la Institución

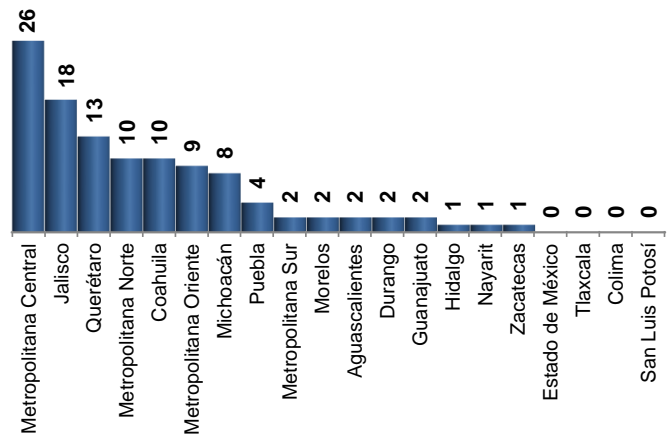
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	226	-
2012	-	-

Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)

REGIÓN NORTE-SUR 51%

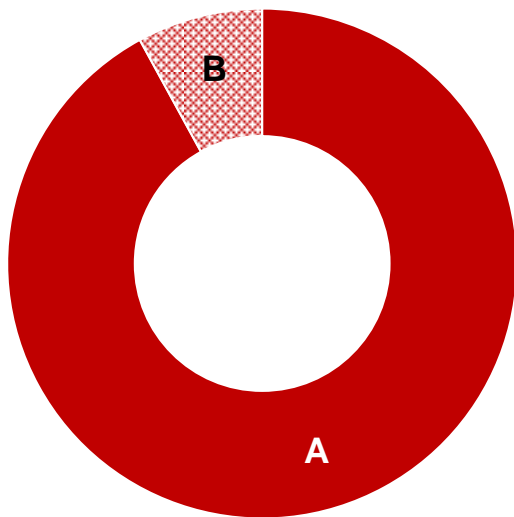


REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 49%



Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 226



A 92% Créditos hipotecarios

- 25% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 24% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
- 13% Pago no aplicado al producto o servicio

B 8% Relacionado con otro sector



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

SOFOM E.N.R. Ficha Estadística Anual 2013



Un buen trato

Indicadores

	Del Sector ante Condusef	Patrimonio
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	120	26
Asuntos rechazados	52	10
Tiempo de resolución (Días)	13.6	18.8
Solicitudes de 2da respuesta	103	20
• Controversias Recibidas		
Total de Controversias	6,773	226
Índice de Controversias (%)	32	39
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	1,077	0
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	125	0
Total Multas Impuestas	1,202	0
Participación con respecto al Sector (%)	100	0.0
Índice de Sanción (%)	17.7	0.0
Monto total de las sanciones (pesos)	\$39,017,783	\$0

Detalle de las Multas Impuestas de Patrimonio

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.

Patrimonio

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	9.50	6.57	10.00	8.69	NA
2	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	9.75	6.26	10.00	8.67	NA
3	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	7.85	5.93	9.95	7.91	7.48
4	Crédito Real, S.A.B. de C.V.	9.67	3.71	10.00	7.79	NA
5	Patrimonio, S.A. de C.V.	6.80	6.12	10.00	7.64	-
6	Hipotecaria Su Casita, S.A. de C.V.	6.40	6.54	9.83	7.59	7.50
7	Ally Credit, S.A. de C.V.	6.13	6.69	9.93	7.58	7.77
8	NR Finance México, S.A. de C.V.	6.95	6.24	9.21	7.47	7.89
9	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	6.44	5.78	9.93	7.38	8.27
10	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	6.47	5.37	9.78	7.20	-
11	Compañía Comercial Comernova, S.A. de C.V.	NA	5.94	10.00	NA	NA
	Promedio	7.60	5.92	9.88	7.79	7.78

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 3.7% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior.

La calificación integral de la Institución para 2013, permitió que ocupara el 5° 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 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).

NA: No Aplica para el cálculo de la calificación final, porque en 2012, la Institución no tenía Convenio con el sistema de Gestión Electrónica.

El guión (-), indica que en el año 2012, la Institución era una SOFOL, por lo que no hay calificación para el comparativo Anual.

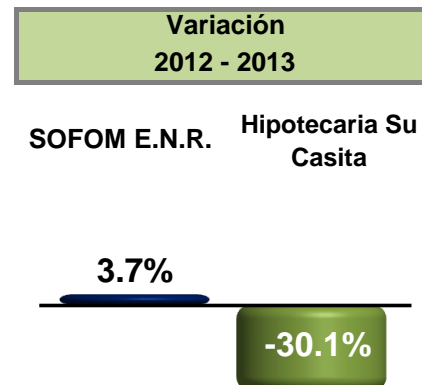
Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

Panorama General

Comportamiento de Hipotecaria Su Casita ante Condusef (Acciones de Defensa recibidas)

Asuntos de SOFOM E.N.R. en Condusef	20,860
Clientes de Hipotecaria Su Casita que acudieron a Condusef	742
Participación con respecto al Sector	3.6%



Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Hipotecaria Su Casita

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2012
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	483	65.1	-27.1
Controversias (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	257	34.7	-34.8
<i>Gestión Ordinaria</i>	0	0	-
<i>Gestión Electrónica</i>	213	83	-33.0
<i>Conciliación</i>	44	17	-42.1
Dictamen	1	0.1	-75.0
Defensoría	0	0	-100
Concurso Mercantil	1	0.1	NA

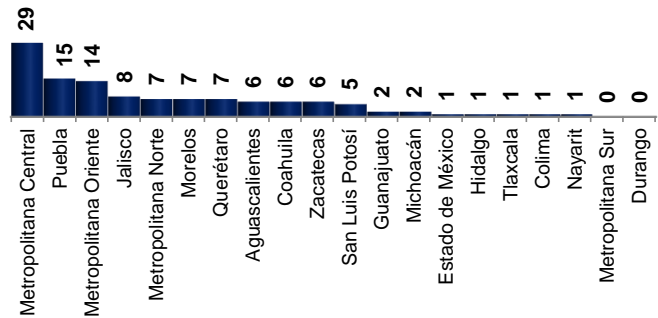
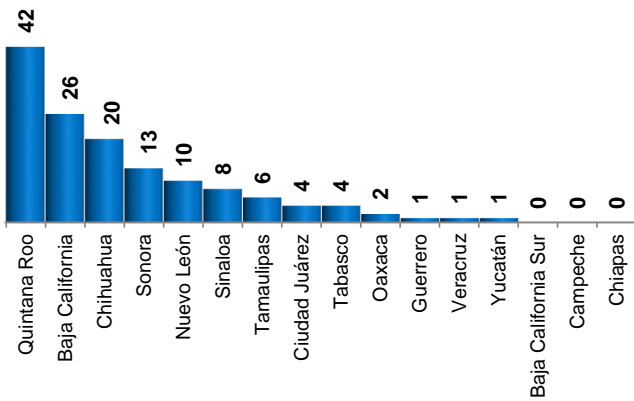
Controversias recibidas de la Institución

Año	Asuntos	Variación (%)
2013	257	▼ 34.8
2012	394	

Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)

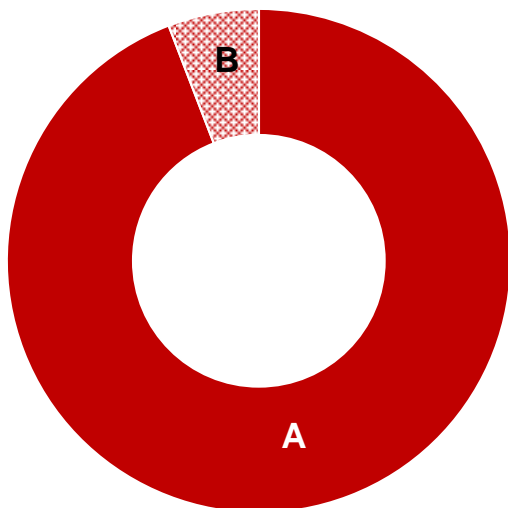
REGIÓN NORTE-SUR 54%

REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 46%



Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 257



A 94% Créditos hipotecarios

- 29% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
- 14% Actualización de historial crediticio no realizada
- 12% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones

B 6% Relacionado con otro sector

	Del Sector ante Condusef	Hipotecaria Su Casita
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	120	17
Asuntos rechazados	52	5
Tiempo de resolución (Días)	13.6	18.4
Solicitudes de 2da respuesta	103	0
• Controversias Recibidas		
Total de Controversias	6,773	257
Índice de Controversias (%)	32	35
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	1,077	19
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	125	1
Total Multas Impuestas	1,202	20
Participación con respecto al Sector (%)	100	1.7
Índice de Sanción (%)	17.7	7.8
Monto total de las sanciones (pesos)	\$39,017,783	\$508,653

Detalle de las Multas Impuestas de Hipotecaria Su Casita

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2009	2	10
2010	9	45
2012	7	35
2013	2	10

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

Hipotecaria Su Casita

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	9.50	6.57	10.00	8.69	NA
2	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	9.75	6.26	10.00	8.67	NA
3	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	7.85	5.93	9.95	7.91	7.48
4	Crédito Real, S.A.B. de C.V.	9.67	3.71	10.00	7.79	NA
5	Patrimonio, S.A. de C.V.	6.80	6.12	10.00	7.64	-
6	Hipotecaria Su Casita, S.A. de C.V.	6.40	6.54	9.83	7.59	7.50
7	Ally Credit, S.A. de C.V.	6.13	6.69	9.93	7.58	7.77
8	NR Finance México, S.A. de C.V.	6.95	6.24	9.21	7.47	7.89
9	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	6.44	5.78	9.93	7.38	8.27
10	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	6.47	5.37	9.78	7.20	-
11	Compañía Comercial Comernova, S.A. de C.V.	NA	5.94	10.00	NA	NA
Promedio		7.60	5.92	9.88	7.79	7.78

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 3.7% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones disminuyeron 30.1% 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 reportar asuntos a los que la Institución no les dio respuesta dentro del plazo convenido (20 días hábiles). Asimismo, 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.

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

*Para esta calificación se toman en cuenta 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).

NA: No Aplica para el cálculo de la calificación final, porque en 2012, la Institución no tenía Convenio con el sistema de Gestión Electrónica.

El guión (-), indica que en el año 2012, la Institución era una SOFOL, por lo que no hay calificación para el comparativo Anual.

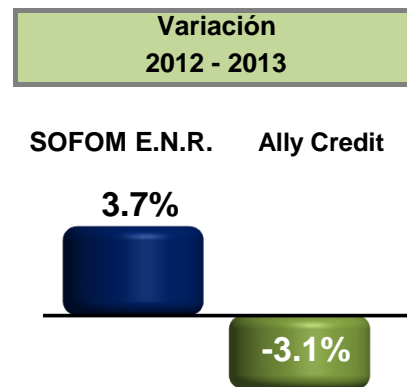
Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

Panorama General

**Comportamiento de Ally Credit ante Condusef
(Acciones de Defensa recibidas)**

<i>Asuntos de SOFOM E.N.R. en Condusef</i>	20,860
<i>Clientes de Ally Credit que acudieron a Condusef</i>	960
Participación con respecto al Sector	4.6%



Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Ally Credit

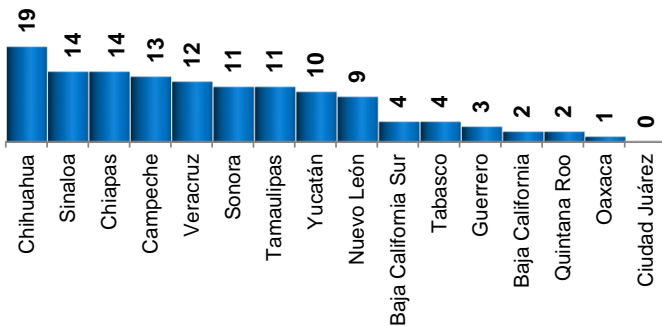
	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2012
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	634	66.1	-3.8
Controversias (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	318	33.1	-2.8
<i>Gestión Ordinaria</i>	0	0	-100
<i>Gestión Electrónica</i>	265	83	0.8
<i>Conciliación</i>	53	17	-11.7
Dictamen	7	0.7	40.0
Defensoría	1	0.1	100

Controversias recibidas de la Institución

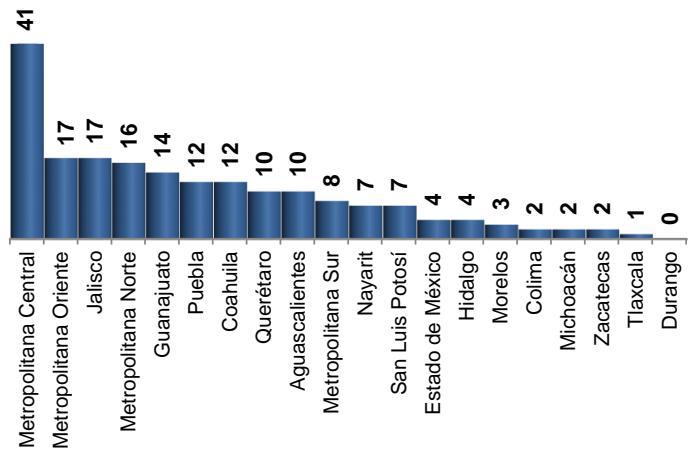
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	318	▼ 3
2012	327	

Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)

REGIÓN NORTE-SUR 41%

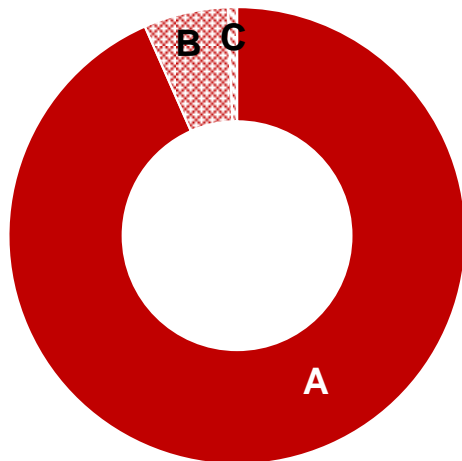


REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 59%



Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 318



A 93.4% Crédito al auto

- 23% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
- 17% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 11% Actualización de historial crediticio no realizada

B 6.0% Relacionado con otro sector

C 0.6% Crédito simple

	Del Sector ante Condusef	Ally Credit
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	120	3
Asuntos rechazados	52	1
Tiempo de resolución (Días)	13.6	17.9
Solicitudes de 2da respuesta	103	4
• Controversias Recibidas		
Total de Controversias	6,773	318
Índice de Controversias (%)	32	33
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	1,077	9
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	125	0
Total Multas Impuestas	1,202	9
Participación con respecto al Sector (%)	100	0.7
Índice de Sanción (%)	17.7	2.8
Monto total de las sanciones (pesos)	\$39,017,783	\$227,455

Detalle de las Multas Impuestas de Ally Credit

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2006	1	11.1
2009	3	33.3
2010	3	33.3
2012	2	22.3

(*) 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.

Ally Credit

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	Publiseq, S.A.P.I. de C.V.	9.50	6.57	10.00	8.69	NA
2	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	9.75	6.26	10.00	8.67	NA
3	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	7.85	5.93	9.95	7.91	7.48
4	Crédito Real, S.A.B. de C.V.	9.67	3.71	10.00	7.79	NA
5	Patrimonio, S.A. de C.V.	6.80	6.12	10.00	7.64	-
6	Hipotecaria Su Casita, S.A. de C.V.	6.40	6.54	9.83	7.59	7.50
7	Ally Credit, S.A. de C.V.	6.13	6.69	9.93	7.58	7.77
8	NR Finance México, S.A. de C.V.	6.95	6.24	9.21	7.47	7.89
9	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	6.44	5.78	9.93	7.38	8.27
10	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	6.47	5.37	9.78	7.20	-
11	Compañía Comercial Comernova, S.A. de C.V.	NA	5.94	10.00	NA	NA
	Promedio	7.60	5.92	9.88	7.79	7.78

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 3.7% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones disminuyeron 3.1% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para 2013, permitió que ocupara el 7° 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 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 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).

NA: No Aplica para el cálculo de la calificación final, porque en 2012, la Institución no tenía Convenio con el sistema de Gestión Electrónica.

El guión (-), indica que en el año 2012, la Institución era una SOFOL, por lo que no hay calificación para el comparativo Anual.

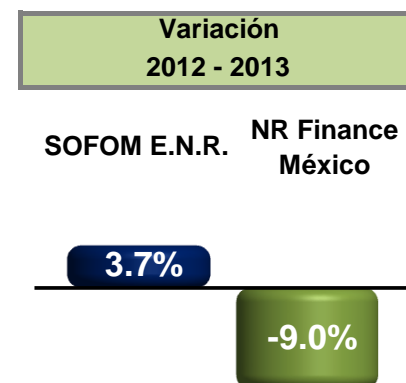
Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

Panorama General

Comportamiento de NR Finance México ante Condusef (Acciones de Defensa recibidas)

Asuntos de SOFOM E.N.R. en Condusef	20,860
Clientes de NR Finance México que acudieron a Condusef	1,595
Participación con respecto al Sector	7.6%



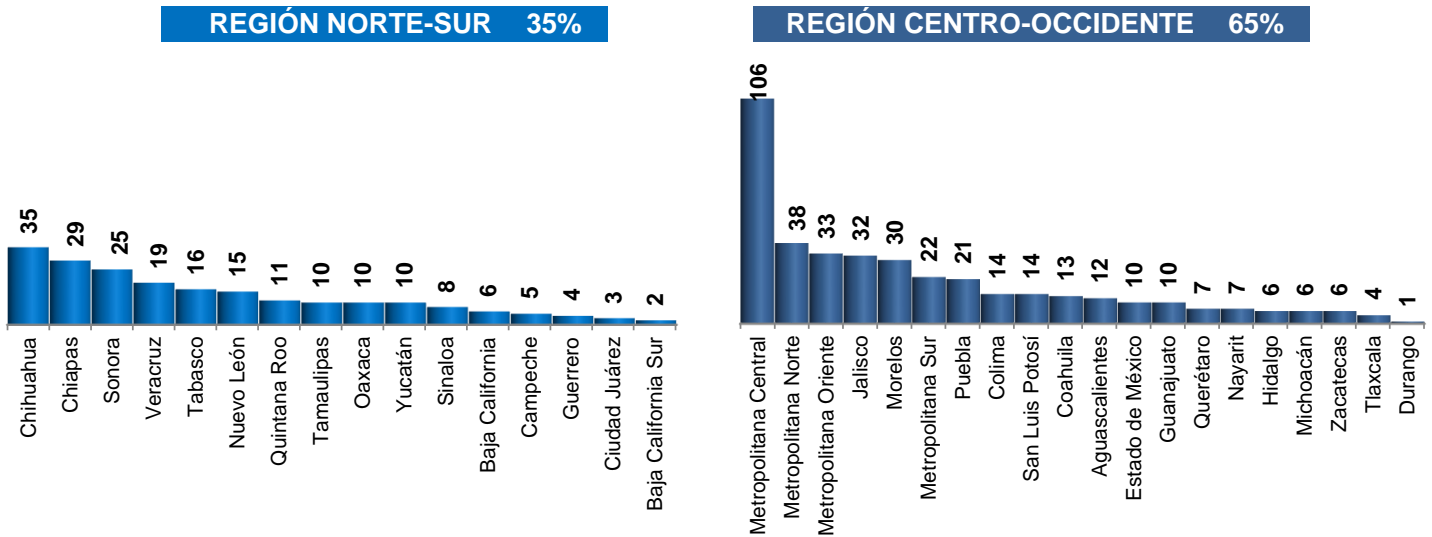
Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de NR Finance México

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2012
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	964	60.4	-12.3
Controversias (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	600	37.6	-1.3
<i>Gestión Ordinaria</i>	0	0	-100
<i>Gestión Electrónica</i>	442	74	0
<i>Conciliación</i>	158	26	-4.2
Dictamen	22	1.4	-33.3
Defensoría	9	0.6	-25.0

Controversias recibidas de la Institución

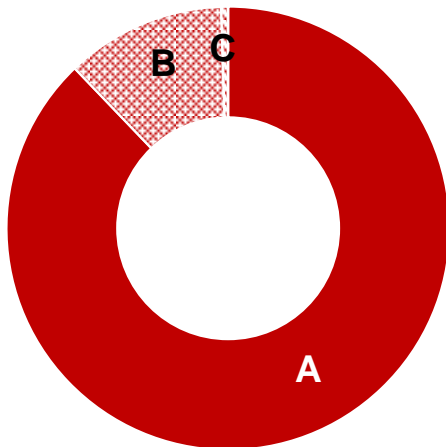
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	600	▼ 1.3
2012	608	

Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)



Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 600



A	87.8%	Crédito al auto
	13%	Inconformidad por cambio de Aseguradora
	11%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	9%	Inconformidad con el monto de las primas de los seguros
B	11.7%	Relacionado con otro sector
C	0.5%	Contrato de arrendamiento puro y financiero

	Del Sector ante Condusef	NR Finance México
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	120	2
Asuntos rechazados	52	14
Tiempo de resolución (Días)	13.6	8.7
Solicitudes de 2da respuesta	103	22
• Controversias Recibidas		
Total de Controversias	6,773	600
Índice de Controversias (%)	32	38
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	1,077	95
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	125	0
Total Multas Impuestas	1,202	95
Participación con respecto al Sector (%)	100	7.9
Índice de Sanción (%)	17.7	15.8
Monto total de las sanciones (pesos)	\$39,017,783	\$2,674,784

Detalle de las Multas Impuestas de NR Finance México

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2009	2	2
2010	41	43
2011	50	53
2012	2	2

(*) 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.

NR Finance México

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	9.50	6.57	10.00	8.69	NA
2	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	9.75	6.26	10.00	8.67	NA
3	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	7.85	5.93	9.95	7.91	7.48
4	Crédito Real, S.A.B. de C.V.	9.67	3.71	10.00	7.79	NA
5	Patrimonio, S.A. de C.V.	6.80	6.12	10.00	7.64	-
6	Hipotecaria Su Casita, S.A. de C.V.	6.40	6.54	9.83	7.59	7.50
7	Ally Credit, S.A. de C.V.	6.13	6.69	9.93	7.58	7.77
8	NR Finance México, S.A. de C.V.	6.95	6.24	9.21	7.47	7.89
9	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	6.44	5.78	9.93	7.38	8.27
10	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	6.47	5.37	9.78	7.20	-
11	Compañía Comercial Comernova, S.A. de C.V.	NA	5.94	10.00	NA	NA
	Promedio	7.60	5.92	9.88	7.79	7.78

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 3.7% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones disminuyeron 9% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para 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 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).

NA: No Aplica para el cálculo de la calificación final, porque en 2012, la Institución no tenía Convenio con el sistema de Gestión Electrónica.

El guión (-), indica que en el año 2012, la Institución era una SOFOL, por lo que no hay calificación para el comparativo Anual.

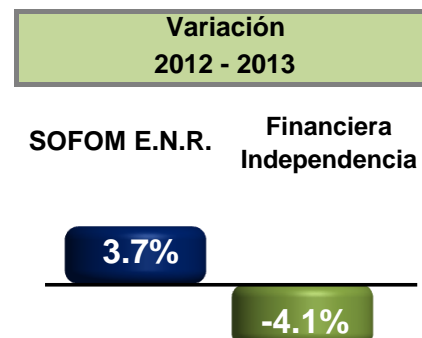
Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

Panorama General

Comportamiento de Financiera Independencia ante Condusef (Acciones de Defensa recibidas)

Asuntos de SOFOM E.N.R. en Condusef	20,860
Clientes de Financiera Independencia que acudieron a Condusef	3,658
Participación con respecto al Sector	17.5%



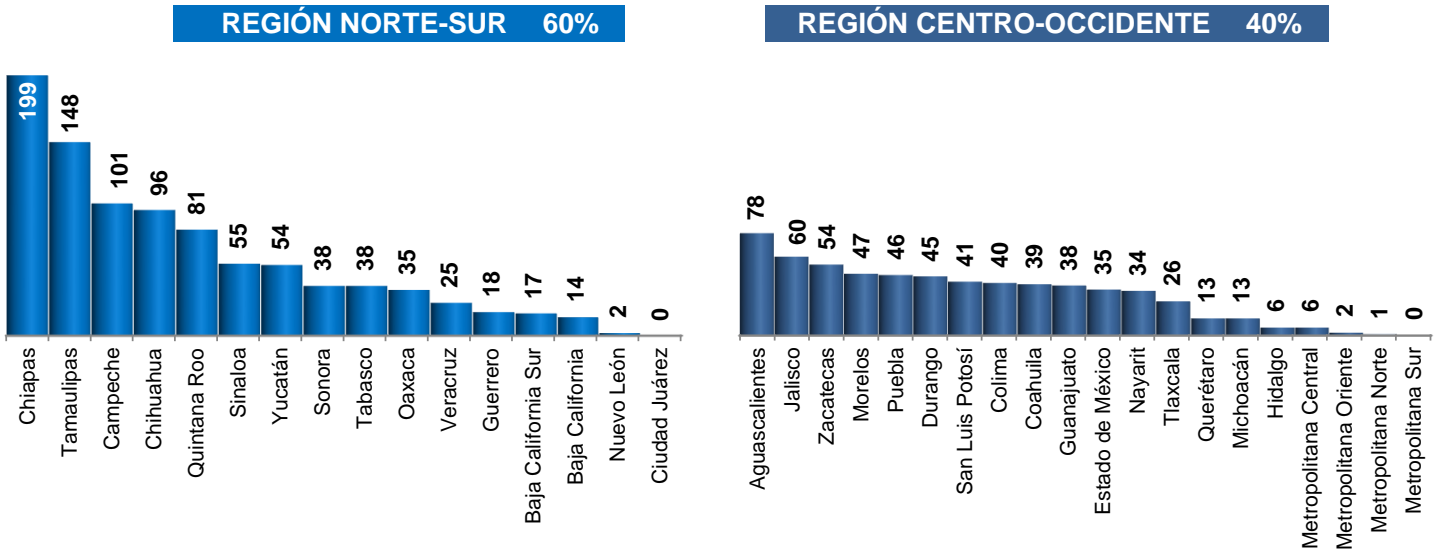
Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Financiera Independencia

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2012
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	2,111	57.7	-9.5
Controversias (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	1,545	42.2	5.0
<i>Gestión Ordinaria</i>	1	0.07	100
<i>Gestión Electrónica</i>	1,376	89.06	7.5
<i>Conciliación</i>	168	10.87	-12.0
Dictamen	2	0.1	-71.4
Defensoría	0	0	-100

Controversias recibidas de la Institución

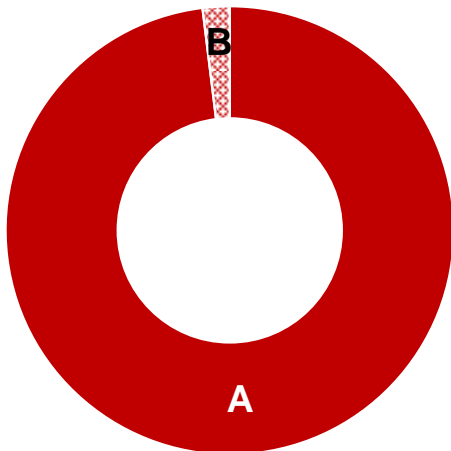
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	1,545	▲ 5.0
2012	1,471	

Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)



Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 1,545



A	98%	Créditos personales
	35%	Actualización de historial crediticio no realizada
	17%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	15%	Gestión de cobranza indebida
B	2%	Varios*

* Incluye: Relacionado con otro sector (1.8%), Créditos simples (0.1%), Créditos hipotecarios (0.1%).

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

	Del Sector ante Condusef	Financiera Independencia
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	120	5
Asuntos rechazados	52	20
Tiempo de resolución (Días)	13.6	8.3
Solicitudes de 2da respuesta	103	37
• Controversias Recibidas		
Total de Controversias	6,773	1,545
Índice de Controversias (%)	32	42
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	1,077	8
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	125	0
Total Multas Impuestas	1,202	8
Participación con respecto al Sector (%)	100	0.7
Índice de Sanción (%)	17.7	0.5
Monto total de las sanciones (pesos)	\$39,017,783	\$170,936

Detalle de las Multas Impuestas de Financiera Independencia

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2010	2	25.0
2011	5	62.5
2012	1	12.5

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

Financiera Independencia

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	9.50	6.57	10.00	8.69	NA
2	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	9.75	6.26	10.00	8.67	NA
3	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	7.85	5.93	9.95	7.91	7.48
4	Crédito Real, S.A.B. de C.V.	9.67	3.71	10.00	7.79	NA
5	Patrimonio, S.A. de C.V.	6.80	6.12	10.00	7.64	-
6	Hipotecaria Su Casita, S.A. de C.V.	6.40	6.54	9.83	7.59	7.50
7	Ally Credit, S.A. de C.V.	6.13	6.69	9.93	7.58	7.77
8	NR Finance México, S.A. de C.V.	6.95	6.24	9.21	7.47	7.89
9	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	6.44	5.78	9.93	7.38	8.27
10	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	6.47	5.37	9.78	7.20	-
11	Compañía Comercial Comernova, S.A. de C.V.	NA	5.94	10.00	NA	NA
	Promedio	7.60	5.92	9.88	7.79	7.78

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 3.7% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones disminuyeron 4.1% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para 2013, permitió que ocupara el 9° 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 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 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).

NA: No Aplica para el cálculo de la calificación final, porque en 2012, la Institución no tenía Convenio con el sistema de Gestión Electrónica.

El guión (-), indica que en el año 2012, la Institución era una SOFOL, por lo que no hay calificación para el comparativo Anual.

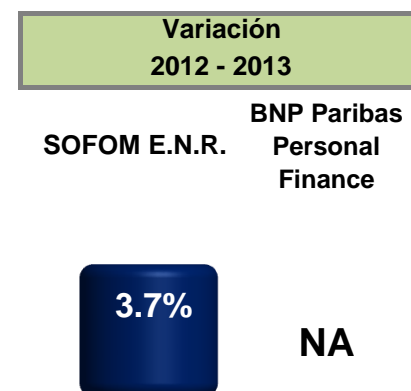
Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

Panorama General

Comportamiento de BNP Paribas Personal Finance ante Condusef (Acciones de Defensa recibidas)

Asuntos de SOFOM E.N.R. en Condusef	20,860
Clientes de BNP Paribas Personal Finance que acudieron a Condusef	510
Participación con respecto al Sector	2.4%



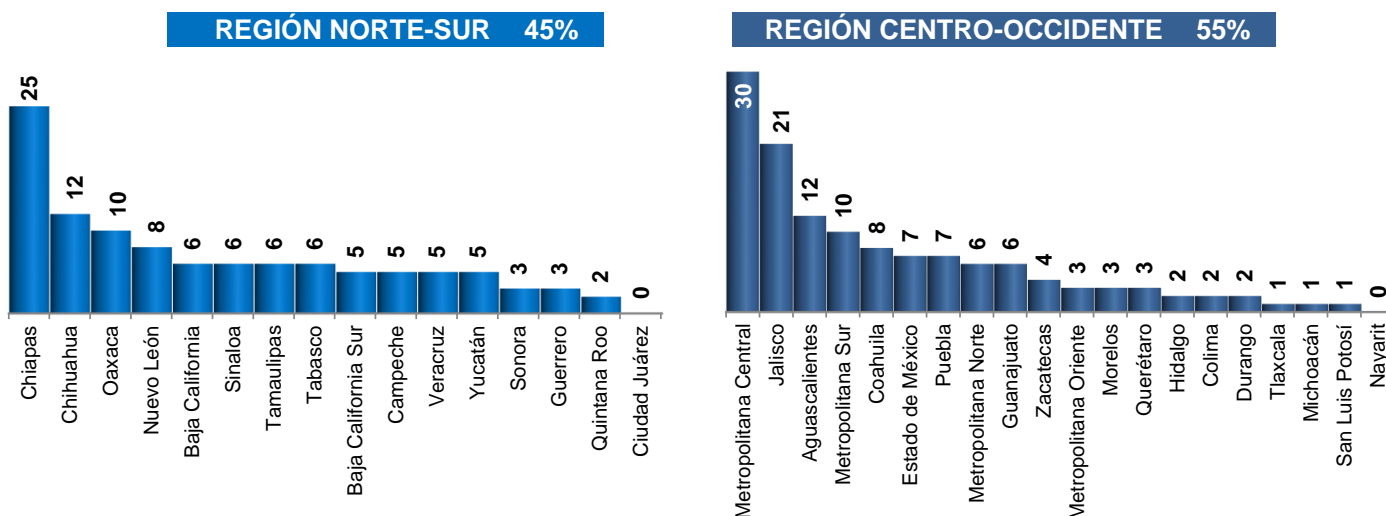
Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de BNP Paribas Personal Finance

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2012
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	270	53	-
Controversias (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	236	46	-
<i>Gestión Ordinaria</i>	4	2	-
<i>Gestión Electrónica</i>	191	81	-
<i>Conciliación</i>	41	17	-
Dictamen	4	1	-
Defensoría	0	0	-

Controversias recibidas de la Institución

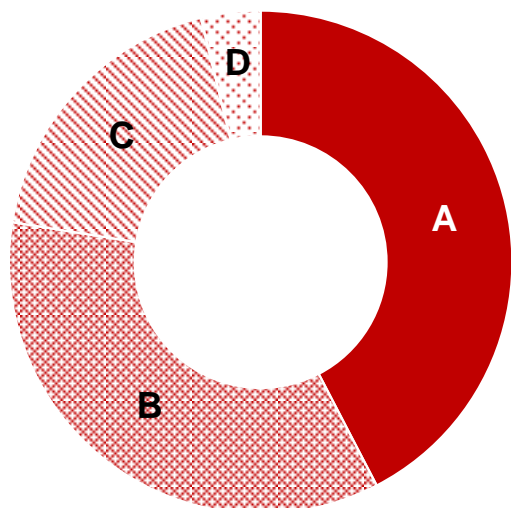
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	236	-
2012	-	-

Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)



Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 236



- A 42% Créditos personales***
 - 41% Actualización de historial crediticio no realizada
 - 22% Eliminación de historial crediticio no realizada
 - 8% Gestión de cobranza indebida
- B 35% Crédito al auto**
 - 24% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
 - 20% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
 - 10% Pago no aplicado al producto o servicio
- C 19% Tarjeta de crédito***
 - 32% Actualización de historial crediticio no realizada
 - 16% Consumos no reconocidos
 - 9% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
- D 4% Relacionado con otro sector**

* Estos productos ya no los ofrece la Institución, pero se siguen recibiendo asuntos (Controversias).

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

Indicadores

	Del Sector ante Condusef	BNP Paribas Personal Finance
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	120	0
Asuntos rechazados	52	0
Tiempo de resolución (Días)	13.6	6.0
Solicitudes de 2da respuesta	103	5
• Controversias Recibidas		
Total de Controversias	6,773	236
Índice de Controversias (%)	32	46
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	1,077	27
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	125	0
Total Multas Impuestas	1,202	27
Participación con respecto al Sector (%)	100	2.2
Índice de Sanción (%)	17.7	11.4
Monto total de las sanciones (pesos)	\$39,017,783	\$729,362

Detalle de las Multas Impuestas de BNP Paribas Personal Finance

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2009	2	7
2010	2	7
2011	8	30
2012	15	56

(*) 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.

BNP Paribas Personal Finance

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	9.50	6.57	10.00	8.69	NA
2	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	9.75	6.26	10.00	8.67	NA
3	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	7.85	5.93	9.95	7.91	7.48
4	Crédito Real, S.A.B. de C.V.	9.67	3.71	10.00	7.79	NA
5	Patrimonio, S.A. de C.V.	6.80	6.12	10.00	7.64	-
6	Hipotecaria Su Casita, S.A. de C.V.	6.40	6.54	9.83	7.59	7.50
7	Ally Credit, S.A. de C.V.	6.13	6.69	9.93	7.58	7.77
8	NR Finance México, S.A. de C.V.	6.95	6.24	9.21	7.47	7.89
9	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	6.44	5.78	9.93	7.38	8.27
10	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	6.47	5.37	9.78	7.20	-
11	Compañía Comercial Comernova, S.A. de C.V.	NA	5.94	10.00	NA	NA
	Promedio	7.60	5.92	9.88	7.79	7.78

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 3.7% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior.

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 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).

NA: No Aplica para el cálculo de la calificación final, porque en 2012, la Institución no tenía Convenio con el sistema de Gestión Electrónica.

El guión (-), indica que en el año 2012, la Institución era una SOFOL, por lo que no hay calificación para el comparativo Anual.

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 Compañía Comercial Comernova ante Condusef (Acciones de Defensa recibidas)

Asuntos de SOFOM E.N.R. en Condusef	20,860
Clientes de Compañía Comercial Comernova que acudieron a Condusef	387
Participación con respecto al Sector	1.9%



Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Compañía Comercial Comernova

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2012
Asesorías (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	228	58.9	-1.7
Controversias (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	157	40.6	61.9
<i>Gestión Ordinaria</i>	134	85	65.4
<i>Gestión Electrónica</i>	0	0	-
<i>Conciliación</i>	23	15	43.8
Dictamen	2	0.5	100
Defensoría	0	0	-

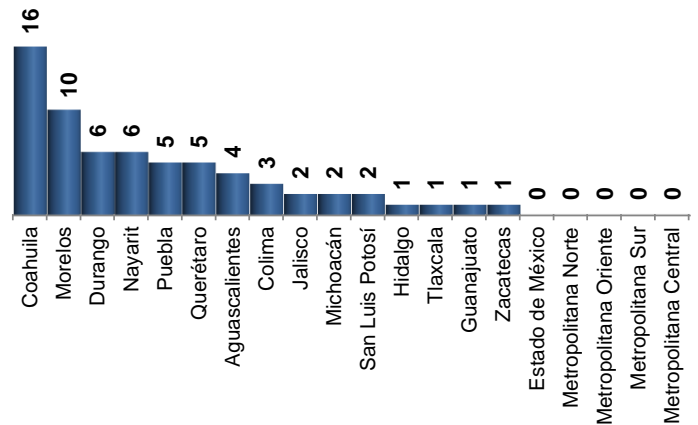
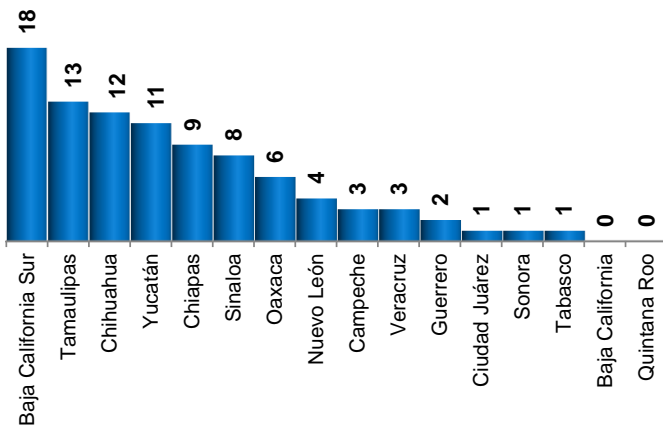
Controversias recibidas de la Institución

Año	Asuntos	Variación (%)
2013	157	▲ 61.9
2012	97	

Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)

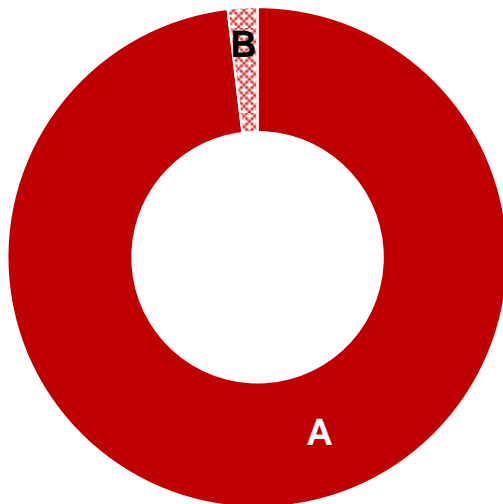
REGIÓN NORTE-SUR 59%

REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 41%



Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 157



A	98%	Créditos personales
	38%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	25%	Actualización de historial crediticio no realizada
	11%	Pago no aplicado al producto o servicio
B	2%	Relacionado con otro sector

	Del Sector ante Condusef	Compañía Comercial Comernova
• Gestión Electrónica Concluidas		
Asuntos vencidos	120	-
Asuntos rechazados	52	-
Tiempo de resolución (Días)	13.6	-
Solicitudes de 2da respuesta	103	-
• Controversias Recibidas		
Total de Controversias	6,773	157
Índice de Controversias (%)	32	41
Multas Impuestas*		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	1,077	0
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF)	125	0
Total Multas Impuestas	1,202	0
Participación con respecto al Sector (%)	100	0.0
Índice de Sanción (%)	17.7	0.0
Monto total de las sanciones (pesos)	\$39,017,783	\$0

Detalle de las Multas Impuestas de Compañía Comercial Comernova

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.

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

SOFOM E.N.R. Ficha Estadística Anual 2013



Compañía Comercial Comernova

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	9.50	6.57	10.00	8.69	NA
2	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	9.75	6.26	10.00	8.67	NA
3	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	7.85	5.93	9.95	7.91	7.48
4	Crédito Real, S.A.B. de C.V.	9.67	3.71	10.00	7.79	NA
5	Patrimonio, S.A. de C.V.	6.80	6.12	10.00	7.64	-
6	Hipotecaria Su Casita, S.A. de C.V.	6.40	6.54	9.83	7.59	7.50
7	Ally Credit, S.A. de C.V.	6.13	6.69	9.93	7.58	7.77
8	NR Finance México, S.A. de C.V.	6.95	6.24	9.21	7.47	7.89
9	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	6.44	5.78	9.93	7.38	8.27
10	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	6.47	5.37	9.78	7.20	-
11	Compañía Comercial Comernova, S.A. de C.V.	NA	5.94	10.00	NA	NA
	Promedio	7.60	5.92	9.88	7.79	7.78

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 3.7% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones aumentaron 17.6% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para 2013, permitió que ocupara el 11° 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 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).

NA: No Aplica para el cálculo de la calificación final, porque en 2012, la Institución no tenía Convenio con el sistema de Gestión Electrónica.

El guión (-), indica que en el año 2012, la Institución era una SOFOL, por lo que no hay calificación para el comparativo Anual.

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

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx