

# SOCIEDADES FINANCIERAS DE OBJETO MÚLTIPLE ER

## (CALIFICACIÓN Y RANKING)

**SOFOM E.R.**  
 Ficha Estadística Anual  
 2013

**Panorama General**

Comportamiento de Arrendadora y Factor Banorte ante Condusef (Acciones de Defensa recibidas)

Asuntos del sector SOFOM E.R. en Condusef: 17,977

Cientes de Arrendadora y Factor Banorte que acudieron a Condusef: 867

Participación con respecto al Sector: 4.6%

Variación por Semestre 2012-2013: 135.0%

Asesorías (Consultas sobre prácticas y servicios que ofrece la institución): 819

Controversias (inconformidades o reclamaciones presentadas por el usuario): 46

Defensoría: 0

**Página 1**

**SOFOM E.R.**  
 Ficha Estadística Anual  
 2013

**Controversias recibidas de la institución**

Año: 2012 (42) vs 2013 (48.4)

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

REGION NOROCCIDENTAL: 28

REGION CENTRO OCCIDENTAL: 15.3

REGION SUR: 2

REGION NOROCCIDENTAL: 28

REGION CENTRO OCCIDENTAL: 15.3

REGION SUR: 2

**Principales problemas y causas (Recebidat)**

Total: 46

A) 89% Crédito al amero

B) 28% Relacionado con otro sector

**Página 1**

**SOFOM E.R.**  
 Ficha Estadística Anual  
 2013

**Gestión Económica Concluidas**

Asuntos recibidos: 14

Asuntos resueltos: 0

Tiempo de resolución (Días): 16.9

Solicitud de 2da respuesta: 28

**Controversias Recibidas**

Total de Controversias: 2,563

Índice de Controversias (%): 14

**Multas Impuestas\***

Le Infracción y Detenc...: 53

Le Infracción y Detenc...: 3

Total Multas Impuestas: 56

Participación con respecto al Sector (%): 100

Índice de Sanción (%): 2.2

Monto total de las sanciones (pesos): \$1,271,408

**Detalle de las Multas Impuestas de Arrendadora y Factor Banorte**

Año de Infracción: 2011

No. de Multas: 2

Participación (%): 100

**Página 1**

**SOFOM E.R.**  
 Ficha Estadística Anual  
 2013

**Arrendadora y Factor Banorte**

**Calificación ponderada:**

| Ranking | Institución                               | GE (Puntaje) | GE (Puntaje) (2012) | Calificación ponderada (2013) | Calificación ponderada (2012) |
|---------|---|--------------|---------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| 1       | Arrendadora y Factor Banorte S.A. de C.V. | 157.00       | 151.00              | 1.00                          | 1.00                          |
| 2       | Crédito Ahorro S.A. de C.V.               | 131.00       | 100.00              | 0.69                          | 0.54                          |
| 3       | Financiera Banorte S.A. de C.V.           | 94.00        | 100.00              | 0.64                          | 0.64                          |
| 4       | Financiera Banorte S.A. de C.V.           | 94.00        | 100.00              | 0.64                          | 0.64                          |
| 5       | Financiera Banorte S.A. de C.V.           | 94.00        | 100.00              | 0.64                          | 0.64                          |
| 6       | Financiera Banorte S.A. de C.V.           | 94.00        | 100.00              | 0.64                          | 0.64                          |

**Observaciones:**

En este Sector se observó un aumento en las inconformidades de 10.2% durante el año, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Del mismo, las Acciones aumentaron 135.0% para esta institución.

La calificación final de la institución para el 2013, permitió ocupar el 1er lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó cumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Económica al ofrecer asesorías con el fin de mejorar el nivel de cumplimiento de usuarios al haber incorporado para el momento al usuario un que ocurre al la ley legal (Auditoría de Condusef). Asimismo, se observó asegurar que la institución respondió como "No Incurrió" sanciones, para el periodo de la fecha legal (Auditoría de Condusef), en materia de temas punibles para ésta. Dicha situación afecta la sanción que reciben los usuarios y conlleva al objeto del Convenio, que pretende dar atención al usuario de forma ágil, antes de iniciar con los procedimientos legales correspondientes.

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

**Página 1**

# CONDUSEF



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

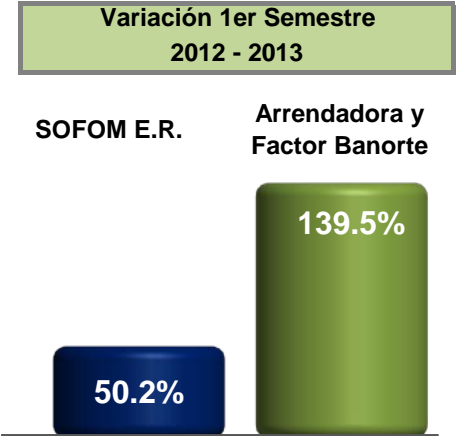
# SOFOM E.R. Ficha Estadística Anual 2013



## Panorama General

### Comportamiento de Arrendadora y Factor Banorte ante Condusef (Acciones de Defensa recibidas)

|  |               |
|--|---------------|
| <b>Asuntos del sector SOFOM E.R. en Condusef</b>                         | <b>17,977</b> |
| <b>Clientes de Arrendadora y Factor Banorte que acudieron a Condusef</b> | <b>867</b>    |
| <b>Participación con respecto al Sector</b>                              | <b>4.8%</b>   |



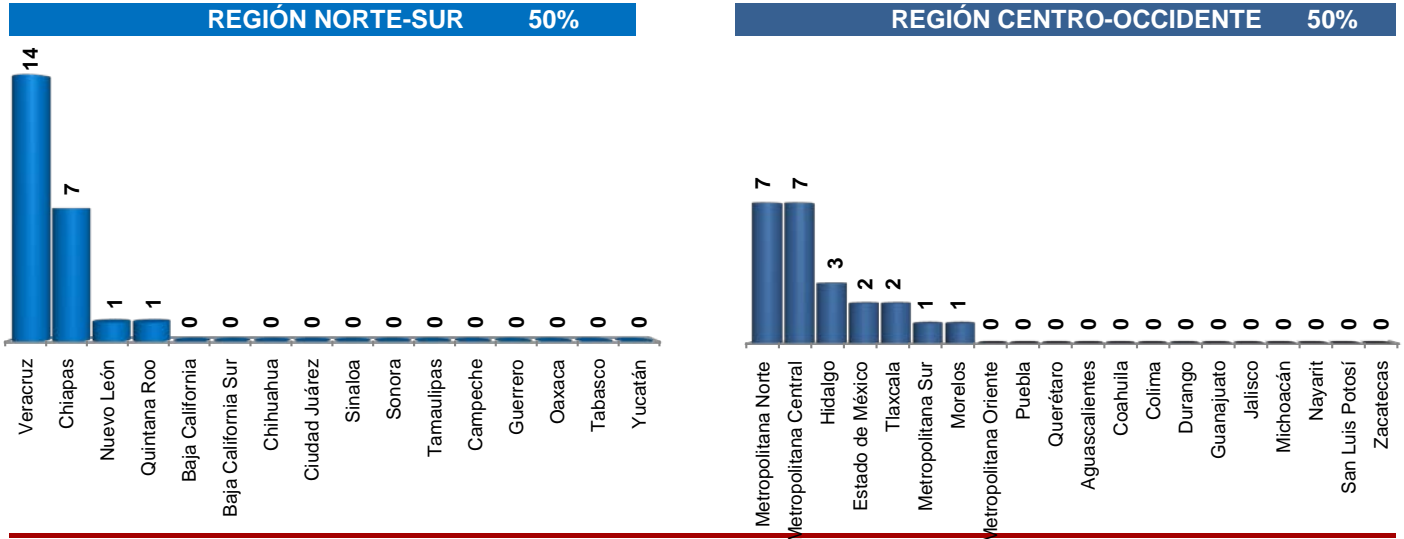
## Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Arrendadora y Factor Banorte

|  | Acciones | Participación (%) | Variación (%) 2012 |
|--|----------|-------------------|--------------------|
| <b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución) | 819      | 94.5              | 147.43             |
| <b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)    | 46       | 5.3               | 48.39              |
| Gestión Ordinaria  | 5        | 10.9              | 25.00              |
| Gestión Electrónica  | 30       | 65.2              | 57.89              |
| Conciliación   | 11       | 23.9              | 37.50              |
| <b>Dictamen</b>  | 2        | 0.2               | 100.00             |
| <b>Defensoría</b>  | 0        | 0                 | -                  |

## Controversias recibidas de la Institución

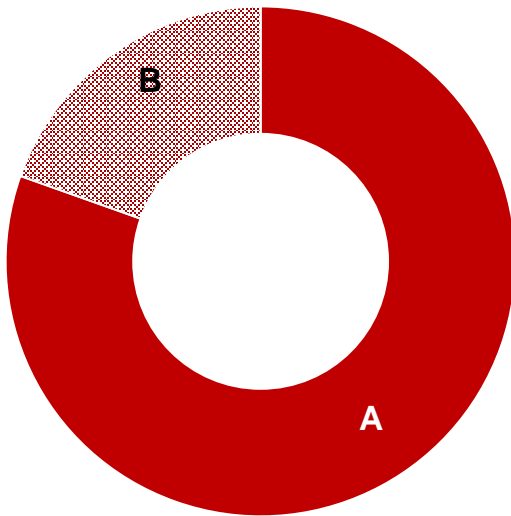
| Año  | Asuntos | Variación (%) |
|------|---------|---------------|
| 2013 | 46      | ▲ 48.4        |
| 2012 | 31      |               |

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



## Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 46



|          |   |                                    |
|----------|---|------------------------------------|
| <b>A</b> | <b>80%</b>  | <b>Crédito al auto</b>             |
| 54%      | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio |                                    |
| 19%      | Pago no aplicado al producto o servicio   |                                    |
| 11%      | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones  |                                    |
| <b>B</b> | <b>20%</b>  | <b>Relacionado con otro sector</b> |

|  | Del Sector ante<br>Condusef | Arrendadora y<br>Factor Banorte |
|--|-----------------------------|---------------------------------|
| <b>• Gestión Electrónica Concluidas</b>  |                             |                                 |
| Asuntos vencidos   | 8                           | 0                               |
| Asuntos rechazados   | 14                          | 0                               |
| Tiempo de resolución (Días)  | 10.9                        | 15.3                            |
| Solicitud de 2da respuesta   | 28                          | 2                               |
| <b>• Controversias Recibidas</b>   |                             |                                 |
| Total de Controversias   | 2,563                       | 46                              |
| Índice de Controversias (%)  | 14                          | 5                               |
| <b>Multas Impuestas*</b>   |                             |                                 |
| Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)       | 53                          | 0                               |
| Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) | 3                           | 2                               |
| <b>Total Multas Impuestas</b>  | <b>56</b>                   | <b>2</b>                        |
| Participación con respecto al Sector (%)                                       | 100                         | 4                               |
| Índice de Sanción (%)  | 2.2                         | 4                               |
| Monto total de las sanciones (pesos)   | <b>\$1,271,408</b>          | <b>\$131,604</b>                |

### Detalle de las Multas Impuestas de Arrendadora y Factor Banorte

| 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.

### Arrendadora y Factor Banorte

| Ranking | Institución                                     | Calificación ponderada |                            |             | Calificación Final 2013 | Calificación Final 2012 |
|---------|---|------------------------|----------------------------|-------------|-------------------------|-------------------------|
|         |   | GE (Operativo)         | Controversias (GO, GE, CO) | Sanción*    |                         |                         |
| 1       | Arrendadora y Factor Banorte, S.A. de C.V.      | 6.23                   | 9.47                       | 9.64        | 8.45                    | 8.71                    |
| 2       | Santander Hipotecario, S.A. de C.V.             | 8.04                   | 7.12                       | 9.46        | 8.21                    | 5.12                    |
| 3       | Crédito Familiar, S.A. de C.V.                  | 7.77                   | 6.40                       | 10.00       | 8.05                    | NA                      |
| 4       | CF Credit Services, S.A. de C.V.                | NA                     | 7.51                       | 10.00       | NA                      | NA                      |
| 5       | Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V. | NA                     | 3.29                       | 9.64        | NA                      | NA                      |
| 6       | Hipotecaria Nacional, S.A. de C.V.              | NA                     | 8.08                       | 1.61        | NA                      | NA                      |
|         | <b>Promedio</b>                                 | <b>7.35</b>            | <b>6.98</b>                | <b>8.39</b> | <b>8.24</b>             | <b>6.91</b>             |

#### Observaciones:

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 50.2% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones aumentaron 139.5% para esta Institución.

La calificación final de la Institución para el 2013, permitió ocupar el 1er 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 toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).



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

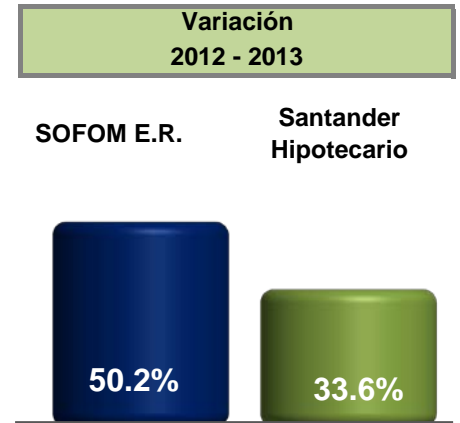
# SOFOM E.R. Ficha Estadística Anual 2013



## Panorama General

### Comportamiento de Santander Hipotecario ante Condusef (Acciones de Defensa recibidas)

|   |               |
|---|---------------|
| <b>Asuntos del sector SOFOM E.R. en Condusef</b>                      | <b>17,977</b> |
| <b>Clientes de Santander Hipotecario que<br/>acudieron a Condusef</b> | <b>600</b>    |
| <b>Participación con respecto al Sector</b>                           | <b>3.3%</b>   |



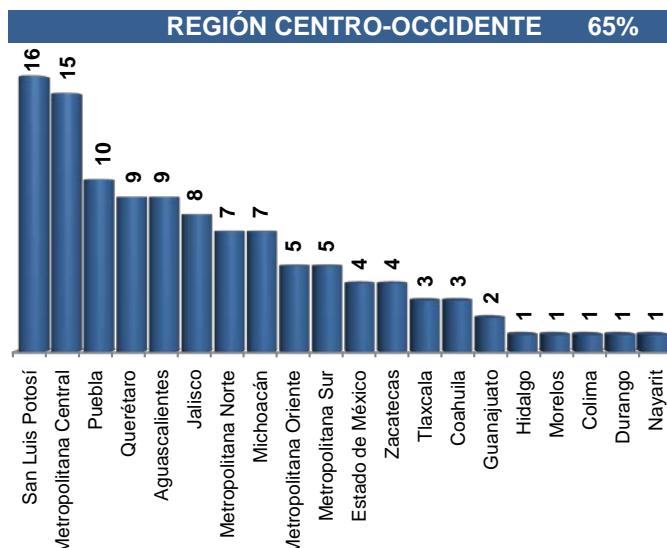
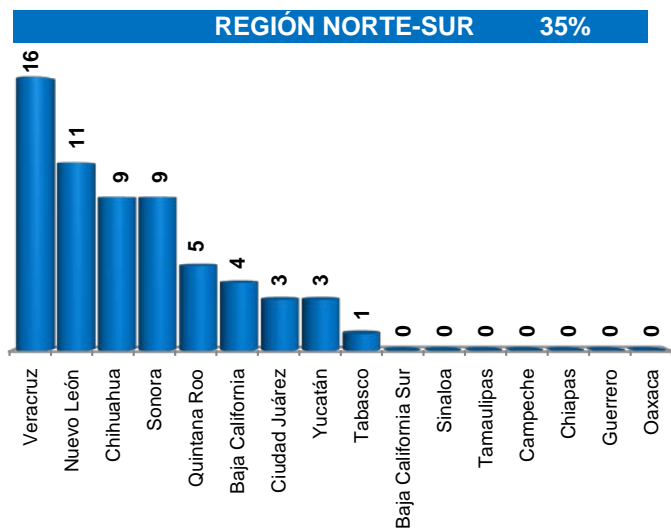
## Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Santander Hipotecario

|  | Acciones | Participación (%) | Variación (%)<br>2012 |
|--|----------|-------------------|-----------------------|
| <b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución) | 424      | 70.7              | 68.25                 |
| <b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)    | 173      | 28.8              | -8.95                 |
| Gestión Ordinaria  | 1        | 0.6               | -98.91                |
| Gestión Electrónica  | 128      | 74.0              | 113.33                |
| Conciliación   | 44       | 25.4              | 15.79                 |
| <b>Dictamen</b>  | 3        | 0.5               | -40.00                |
| <b>Defensoría</b>  | 0        | 0                 | -100.00               |

**Controversias recibidas de la Institución**

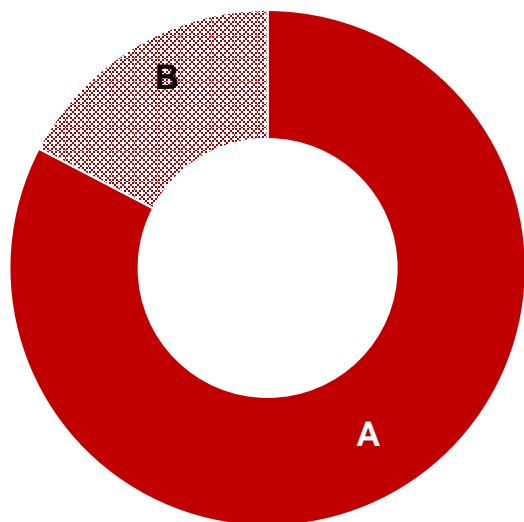
| Año  | Asuntos | Variación (%) |
|------|---------|---------------|
| 2013 | 173     | ▼ 8.9         |
| 2012 | 190     |               |

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



**Principales productos y causas (Recibidas)**

Total : 173



- A 83% Créditos hipotecarios**
  - 25% 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
  - 14% Pago no aplicado al producto o servicio
- B 17% Relacionado con otro sector**

|  | Del Sector ante<br>Condusef | Santander<br>Hipotecario |
|--|-----------------------------|--------------------------|
| <b>• Gestión Electrónica Concluidas</b>  |                             |                          |
| Asuntos vencidos   | 8                           | 0                        |
| Asuntos rechazados   | 14                          | 2                        |
| Tiempo de resolución (Días)  | 10.9                        | 15.6                     |
| Solicitud de 2da respuesta   | 28                          | 7                        |
| <b>• Controversias Recibidas</b>   |                             |                          |
| Total de Controversias   | 2,563                       | 173                      |
| Índice de Controversias (%)  | 14                          | 29                       |
| <b>Multas Impuestas*</b>   |                             |                          |
| Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)       | 53                          | 3                        |
| Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) | 3                           | 0                        |
| <b>Total Multas Impuestas</b>  | <b>56</b>                   | <b>3</b>                 |
| Participación con respecto al Sector (%)                                       | 100                         | 5                        |
| Índice de Sanción (%)  | 2.2                         | 2                        |
| Monto total de las sanciones (pesos)   | \$1,271,408                 | \$88,625                 |

#### Detalle de las Multas Impuestas de Santander Hipotecario

| Año de Infracción | No. de Multas | Participación (%) |
|-------------------|---------------|-------------------|
| 2010              | 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.



**Santander Hipotecario**

| Ranking | Institución                                     | Calificación ponderada |                            |             | Calificación Final 2013 | Calificación Final 2012 |
|---------|---|------------------------|----------------------------|-------------|-------------------------|-------------------------|
|         |   | GE (Operativo)         | Controversias (GO, GE, CO) | Sanción*    |                         |                         |
| 1       | Arrendadora y Factor Banorte, S.A. de C.V.      | 6.23                   | 9.47                       | 9.64        | 8.45                    | 8.71                    |
| 2       | <b>Santander Hipotecario, S.A. de C.V.</b>      | <b>8.04</b>            | <b>7.12</b>                | <b>9.46</b> | <b>8.21</b>             | <b>5.12</b>             |
| 3       | Crédito Familiar, S.A. de C.V.                  | 7.77                   | 6.40                       | 10.00       | 8.05                    | NA                      |
| 4       | CF Credit Services, S.A. de C.V.                | NA                     | 7.51                       | 10.00       | NA                      | NA                      |
| 5       | Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V. | NA                     | 3.29                       | 9.64        | NA                      | NA                      |
| 6       | Hipotecaria Nacional, S.A. de C.V.              | NA                     | 8.08                       | 1.61        | NA                      | NA                      |
|         | <b>Promedio</b>                                 | <b>7.35</b>            | <b>6.98</b>                | <b>8.39</b> | <b>8.24</b>             | <b>6.91</b>             |

**Observaciones:**

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 50.2% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones aumentaron 33.6% para esta Institución.

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

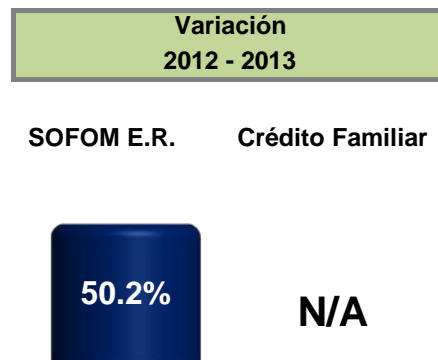
Por último, con la finalidad de que la Institución pueda compararse con el mismo periodo del 2012, se generó la calificación correspondiente utilizando la misma metodología aplicada para el año 2013.

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

**Panorama General**

**Comportamiento de Crédito Familiar ante Condusef (Acciones de Defensa recibidas)**

|  |               |
|--|---------------|
| <b>Asuntos del sector SOFOM E.R. en Condusef</b>             | <b>17,977</b> |
| <b>Clientes de Crédito Familiar que acudieron a Condusef</b> | <b>1,671</b>  |
| <b>Participación con respecto al Sector</b>                  | <b>9.3%</b>   |



**Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Crédito Familiar**

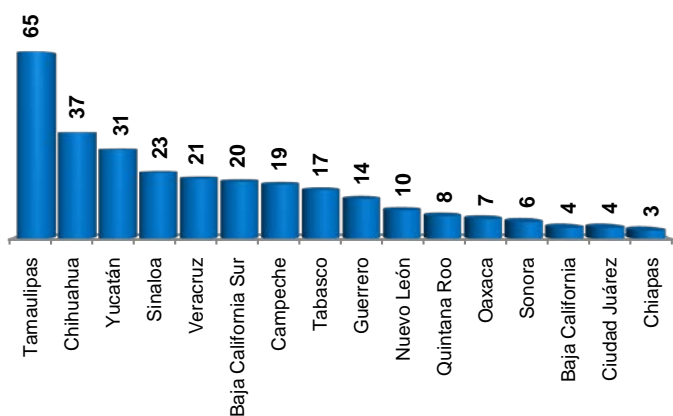
|  | Acciones | Participación (%) | Variación (%) 2012 |
|--|----------|-------------------|--------------------|
| <b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución) | 1,067    | 63.8              | -                  |
| <b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)    | 602      | 36.0              | -                  |
| Gestión Ordinaria  | 11       | 1.8               | -                  |
| Gestión Electrónica  | 534      | 88.7              | -                  |
| Conciliación   | 57       | 9.5               | -                  |
| <b>Dictamen</b>  | 1        | 0.1               | -                  |
| <b>Defensoría</b>  | 1        | 0.1               | -                  |

**Controversias recibidas de la Institución**

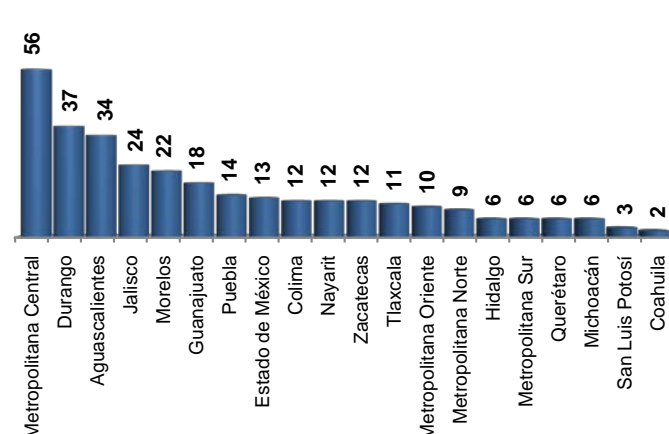
| Año  | Asuntos | Variación (%) |
|------|---------|---------------|
| 2013 | 602     | -             |
| 2012 | -       | -             |

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

**REGIÓN NORTE-SUR 48%**

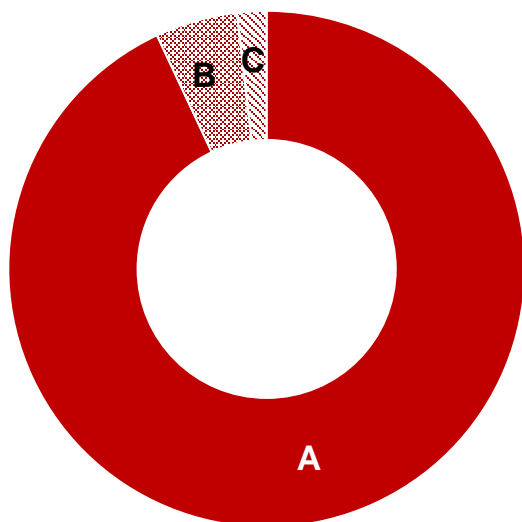


**REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 52%**



**Principales productos y causas (Recibidas)**

Total : 602



|              |  |
|--------------|--|
| <b>A 93%</b> | <b>Créditos personales</b>   |
| 34%          | Actualización de historial crediticio no realizada                       |
| 23%          | Eliminación de historial crediticio no realizada                         |
| 10%          | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones |
| <b>B 5%</b>  | <b>Tarjeta de crédito</b>  |
| 65%          | Actualización de historial crediticio no realizada                       |
| 13%          | Gestión de cobranza indebida   |
| 10%          | Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución            |
| <b>C 2%</b>  | <b>Relacionado con otro sector</b>                                       |

|  | Del Sector ante<br>Condusef | Crédito Familiar |
|--|-----------------------------|------------------|
| <b>• Gestión Electrónica Concluidas</b>  |                             |                  |
| Asuntos vencidos   | 8                           | 1                |
| Asuntos rechazados   | 14                          | 10               |
| Tiempo de resolución (Días)  | 10.9                        | 3.4              |
| Solicitud de 2da respuesta   | 28                          | 19               |
| <b>• Controversias Recibidas</b>   |                             |                  |
| Total de Controversias   | 2,563                       | 602              |
| Índice de Controversias (%)  | 14                          | 36               |
| <b>Multas Impuestas*</b>   |                             |                  |
| Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)       | 53                          | 0                |
| Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) | 3                           | 0                |
| <b>Total Multas Impuestas</b>  | <b>56</b>                   | <b>0</b>         |
| Participación con respecto al Sector (%)                                       | 100                         | 0                |
| Índice de Sanción (%)  | 2.2                         | 0                |
| Monto total de las sanciones (pesos)   | \$1,271,408                 | \$0              |

### Detalle de las Multas Impuestas de Crédito Familiar

**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 Familiar

| Ranking | Institución                                     | Calificación ponderada |                            |              | Calificación Final 2013 | Calificación Final 2012 |
|---------|---|------------------------|----------------------------|--------------|-------------------------|-------------------------|
|         |   | GE (Operativo)         | Controversias (GO, GE, CO) | Sanción*     |                         |                         |
| 1       | Arrendadora y Factor Banorte, S.A. de C.V.      | 6.23                   | 9.47                       | 9.64         | 8.45                    | 8.71                    |
| 2       | Santander Hipotecario, S.A. de C.V.             | 8.04                   | 7.12                       | 9.46         | 8.21                    | 5.12                    |
| 3       | <b>Crédito Familiar, S.A. de C.V.</b>           | <b>7.77</b>            | <b>6.40</b>                | <b>10.00</b> | <b>8.05</b>             | <b>NA</b>               |
| 4       | CF Credit Services, S.A. de C.V.                | NA                     | 7.51                       | 10.00        | NA                      | NA                      |
| 5       | Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V. | NA                     | 3.29                       | 9.64         | NA                      | NA                      |
| 6       | Hipotecaria Nacional, S.A. de C.V.              | NA                     | 8.08                       | 1.61         | NA                      | NA                      |
|         | <b>Promedio</b>                                 | <b>7.35</b>            | <b>6.98</b>                | <b>8.39</b>  | <b>8.24</b>             | <b>6.91</b>             |

**Observaciones:**

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 50.2% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior.

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

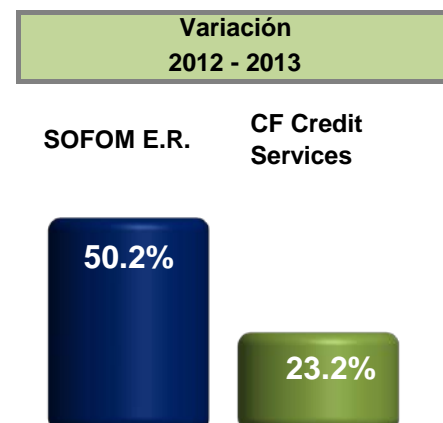
Por último, con la finalidad de que la Institución pueda compararse con el mismo periodo del 2012, se generó la calificación correspondiente utilizando la misma metodología aplicada para el año 2013.

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

**Panorama General**

**Comportamiento de CF Credit Services ante  
Condusef (Acciones de Defensa recibidas)**

|  |               |
|--|---------------|
| <b>Asuntos del sector SOFOM E.R. en Condusef</b>               | <b>17,977</b> |
| <b>Clientes de CF Credit Services que acudieron a Condusef</b> | <b>361</b>    |
| <b>Participación con respecto al Sector</b>                    | <b>2.0%</b>   |



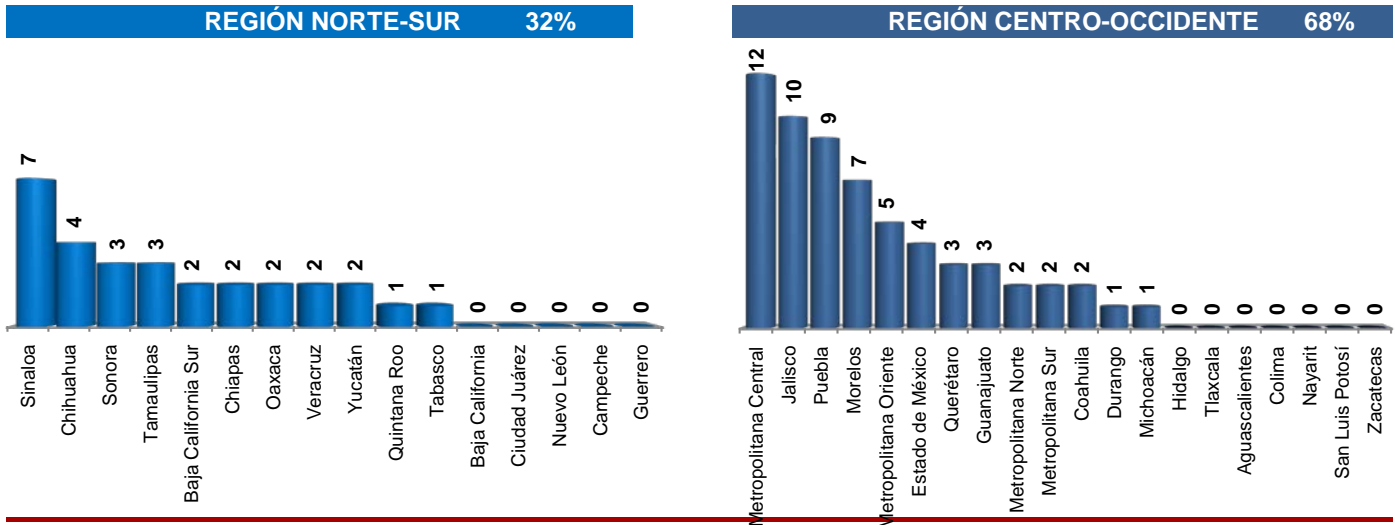
**Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de CF Credit Services**

|  | <b>Acciones</b> | <b>Participación (%)</b> | <b>Variación (%) 2012</b> |
|--|-----------------|--------------------------|---------------------------|
| <b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución) | <b>270</b>      | <b>74.8</b>              | <b>12.97</b>              |
| <b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)    | <b>90</b>       | <b>24.9</b>              | <b>69.81</b>              |
| <i>Gestión Ordinaria</i>   | <b>76</b>       | <b>84.4</b>              | <b>80.95</b>              |
| <i>Gestión Electrónica</i>   | <b>0</b>        | <b>0</b>                 | <b>-</b>                  |
| <i>Conciliación</i>  | <b>14</b>       | <b>15.6</b>              | <b>27.27</b>              |
| <b>Dictamen</b>  | <b>1</b>        | <b>0.3</b>               | <b>0.00</b>               |
| <b>Defensoría</b>  | <b>0</b>        | <b>0</b>                 | <b>-</b>                  |

**Controversias recibidas de la Institución**

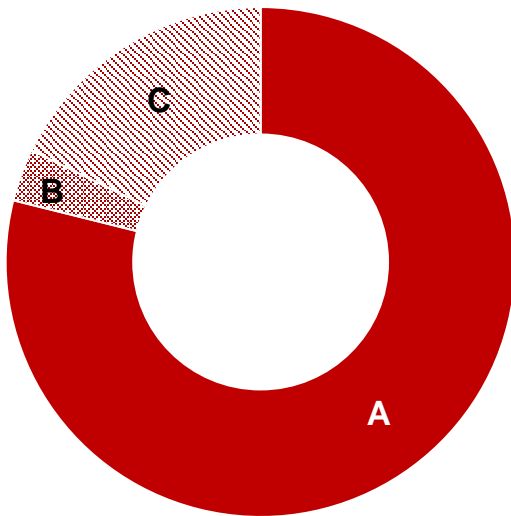
| Año  | Asuntos | Variación (%) |
|------|---------|---------------|
| 2013 | 90      | ▲ 69.8        |
| 2012 | 53      |               |

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



**Principales productos y causas (Recibidas)**

Total : 90



- A 79% Crédito al auto**
  - 21% Cliente no reconoce haber celebrado contrato con la Institución
  - 15% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
  - 13% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
- B 3% Contrato de arrendamiento puro y financiero**
  - 67% Incumplimiento del contrato
  - 33% Negativa a cumplir con la opción terminal establecida en el contrato
- C 18% Relacionado con otro sector**

|  | Del Sector ante<br>Condusef | CF Credit<br>Services |
|--|-----------------------------|-----------------------|
| <b>• Gestión Electrónica Concluidas</b>  |                             |                       |
| Asuntos vencidos   | 8                           | -                     |
| Asuntos rechazados   | 14                          | -                     |
| Tiempo de resolución (Días)  | 10.9                        | -                     |
| Solicitud de 2da respuesta   | 28                          | -                     |
| <b>• Controversias Recibidas</b>   |                             |                       |
| Total de Controversias   | 2,563                       | 90                    |
| Índice de Controversias (%)  | 14                          | 25                    |
| <b>Multas Impuestas*</b>   |                             |                       |
| Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)       | 53                          | 0                     |
| Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) | 3                           | 0                     |
| <b>Total Multas Impuestas</b>  | <b>56</b>                   | <b>0</b>              |
| Participación con respecto al Sector (%)                                       | 100                         | 0                     |
| Índice de Sanción (%)  | 2.2                         | 0                     |
| Monto total de las sanciones (pesos)   | \$1,271,408                 | \$0                   |

### Detalle de las Multas Impuestas de CF Credit Services

**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.



CF Credit Services

| Ranking | Institución                                     | Calificación ponderada |                            |              | Calificación Final 2013 | Calificación Final 2012 |
|---------|---|------------------------|----------------------------|--------------|-------------------------|-------------------------|
|         |   | GE (Operativo)         | Controversias (GO, GE, CO) | Sanción*     |                         |                         |
| 1       | Arrendadora y Factor Banorte, S.A. de C.V.      | 6.23                   | 9.47                       | 9.64         | 8.45                    | 8.71                    |
| 2       | Santander Hipotecario, S.A. de C.V.             | 8.04                   | 7.12                       | 9.46         | 8.21                    | 5.12                    |
| 3       | Crédito Familiar, S.A. de C.V.                  | 7.77                   | 6.40                       | 10.00        | 8.05                    | NA                      |
| 4       | <b>CF Credit Services, S.A. de C.V.</b>         | <b>NA</b>              | <b>7.51</b>                | <b>10.00</b> | <b>NA</b>               | <b>NA</b>               |
| 5       | Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V. | NA                     | 3.29                       | 9.64         | NA                      | NA                      |
| 6       | Hipotecaria Nacional, S.A. de C.V.              | NA                     | 8.08                       | 1.61         | NA                      | NA                      |
|         | <b>Promedio</b>                                 | <b>7.35</b>            | <b>6.98</b>                | <b>8.39</b>  | <b>8.24</b>             | <b>6.91</b>             |

**Observaciones:**

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 50.2% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones aumentaron 23.2% para esta Institución.

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

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

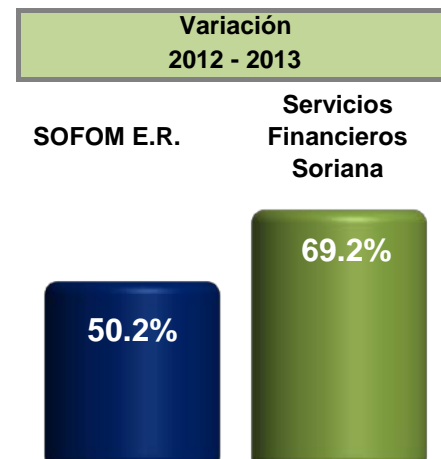
Por último, con la finalidad de que la Institución pueda compararse con el mismo periodo del 2012, se generó la calificación correspondiente utilizando la misma metodología aplicada para el año 2013.

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

*Panorama General*

**Comportamiento de Servicios Financieros Soriana ante Condusef (Acciones de Defensa recibidas)**

|   |               |
|---|---------------|
| <b>Asuntos del sector SOFOM E.R. en Condusef</b>                          | <b>17,977</b> |
| <b>Clientes de Servicios Financieros Soriana que acudieron a Condusef</b> | <b>1,775</b>  |
| <b>Participación con respecto al Sector</b>                               | <b>9.9%</b>   |



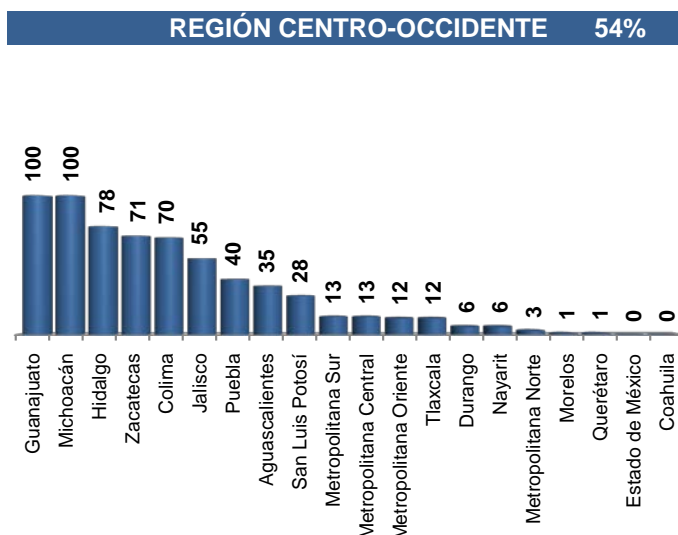
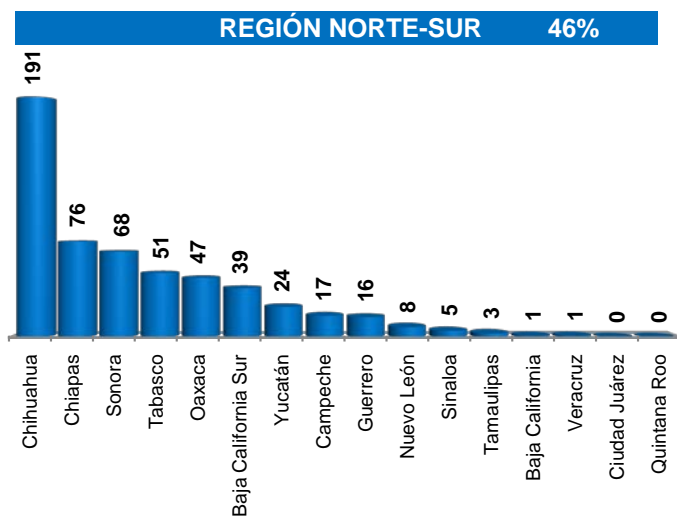
*Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Servicios Financieros Soriana*

|  | <b>Acciones</b> | <b>Participación (%)</b> | <b>Variación (%) 2012</b> |
|--|-----------------|--------------------------|---------------------------|
| <b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución) | 580             | 32.6                     | 104.95                    |
| <b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)    | 1,191           | 67.1                     | 56.09                     |
| <i>Gestión Ordinaria</i>   | 1,099           | 92.3                     | 59.51                     |
| <i>Gestión Electrónica</i>   | 0               | 0                        | -                         |
| <i>Conciliación</i>  | 92              | 7.7                      | 24.32                     |
| <b>Dictamen</b>  | 3               | 0.2                      | 0.00                      |
| <b>Defensoría</b>  | 1               | 0.1                      | -                         |

**Controversias recibidas de la Institución**

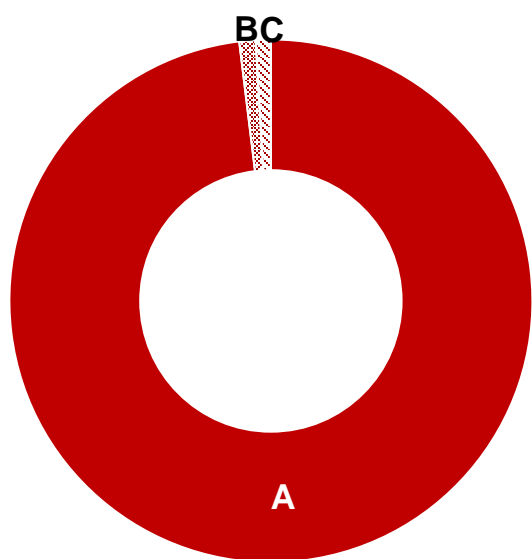
| Año  | Asuntos | Variación (%) |
|------|---------|---------------|
| 2013 | 1,191   | ▲ 56.1        |
| 2012 | 763     |               |

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



**Principales productos y causas (Recibidas)**

Total : 1,191



|              |  |
|--------------|--|
| <b>A 98%</b> | <b>Tarjeta de crédito</b>  |
| 44%          | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida              |
| 14%          | Consumos no reconocidos  |
| 11%          | Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla                            |
| <b>B 1%</b>  | <b>Créditos personales</b>   |
| 33%          | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones |
| 17%          | Cobro de comisiones no reconocidas por el cliente                        |
| 17%          | Gestión de cobranza indebida   |
| <b>C 1%</b>  | <b>Relacionado con otro sector</b>                                       |

• **Gestión Electrónica Concluidas**

|                             | Del Sector ante<br>Condusef | Servicios<br>Financieros<br>Soriana |
|-----------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|
| Asuntos vencidos            | 8                           | -                                   |
| Asuntos rechazados          | 14                          | -                                   |
| Tiempo de resolución (Días) | 10.9                        | -                                   |
| Solicitud de 2da respuesta  | 28                          | -                                   |

• **Controversias Recibidas**

|                             |       |       |
|-----------------------------|-------|-------|
| Total de Controversias      | 2,563 | 1,191 |
| Índice de Controversias (%) | 14    | 67    |

**Multas Impuestas\***

|  |             |          |
|--|-------------|----------|
| Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)       | 53          | 1        |
| Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) | 3           | 1        |
| <b>Total Multas Impuestas</b>  | <b>56</b>   | <b>2</b> |
| Participación con respecto al Sector (%)                                       | 100         | 4        |
| Índice de Sanción (%)  | 2.2         | 0.2      |
| Monto total de las sanciones (pesos)   | \$1,271,408 | \$24,916 |

**Detalle de las Multas Impuestas de Servicios Financieros Soriana**

| Año de Infracción | No. de Multas | Participación (%) |
|-------------------|---------------|-------------------|
| 2011              | 1             | 50                |
| 2013              | 1             | 50                |

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

### Servicios Financieros Soriana

| Ranking | Institución  | Calificación ponderada |                            |             | Calificación Final 2013 | Calificación Final 2012 |
|---------|--|------------------------|----------------------------|-------------|-------------------------|-------------------------|
|         |  | GE (Operativo)         | Controversias (GO, GE, CO) | Sanción*    |                         |                         |
| 1       | Arrendadora y Factor Banorte, S.A. de C.V.             | 6.23                   | 9.47                       | 9.64        | 8.45                    | 8.71                    |
| 2       | Santander Hipotecario, S.A. de C.V.                    | 8.04                   | 7.12                       | 9.46        | 8.21                    | 5.12                    |
| 3       | Crédito Familiar, S.A. de C.V.                         | 7.77                   | 6.40                       | 10.00       | 8.05                    | NA                      |
| 4       | CF Credit Services, S.A. de C.V.                       | NA                     | 7.51                       | 10.00       | NA                      | NA                      |
| 5       | <b>Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V.</b> | NA                     | 3.29                       | 9.64        | NA                      | NA                      |
| 6       | Hipotecaria Nacional, S.A. de C.V.                     | NA                     | 8.08                       | 1.61        | NA                      | NA                      |
|         | <b>Promedio</b>  | <b>7.35</b>            | <b>6.98</b>                | <b>8.39</b> | <b>8.24</b>             | <b>6.91</b>             |

#### Observaciones:

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 50.2% durante el año , con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones aumentaron 69.2% para esta Institución.

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

Al no estar integrada 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 toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).

**Panorama General**

**Comportamiento de Hipotecaria Nacional ante Condusef (Acciones de Defensa recibidas)**

|  |               |
|--|---------------|
| <b>Asuntos del sector SOFOM E.R. en Condusef</b>                 | <b>17,977</b> |
| <b>Clientes de Hipotecaria Nacional que acudieron a Condusef</b> | <b>1,154</b>  |
| <b>Participación con respecto al Sector</b>                      | <b>6.4%</b>   |



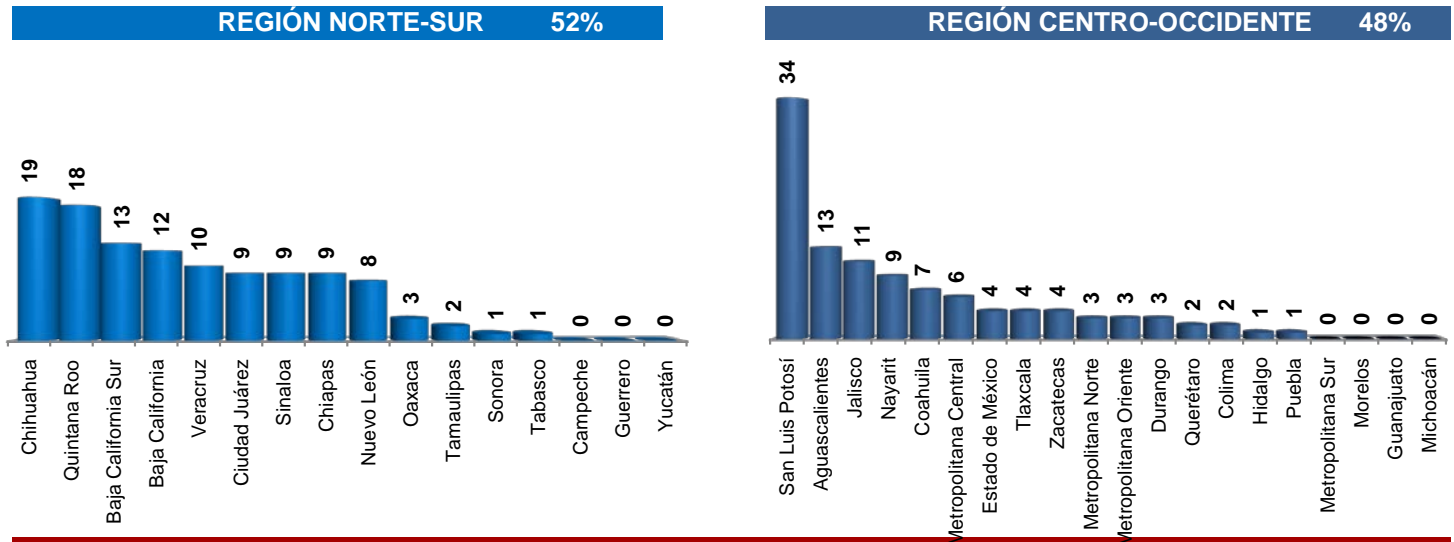
**Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Hipotecaria Nacional**

|  | <b>Acciones</b> | <b>Participación (%)</b> | <b>Variación (%) 2012</b> |
|--|-----------------|--------------------------|---------------------------|
| <b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución) | <b>922</b>      | <b>79.8</b>              | <b>87.02</b>              |
| <b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)    | <b>221</b>      | <b>19.2</b>              | <b>-15.33</b>             |
| <i>Gestión Ordinaria</i>   | <b>119</b>      | <b>53.8</b>              | <b>-19.05</b>             |
| <i>Gestión Electrónica</i>   | <b>0</b>        | <b>0</b>                 | <b>-</b>                  |
| <i>Conciliación</i>  | <b>102</b>      | <b>46.2</b>              | <b>-10.53</b>             |
| <b>Dictamen</b>  | <b>10</b>       | <b>0.9</b>               | <b>400.00</b>             |
| <b>Defensoría</b>  | <b>1</b>        | <b>0.1</b>               | <b>-50.00</b>             |

## Controversias recibidas de la Institución

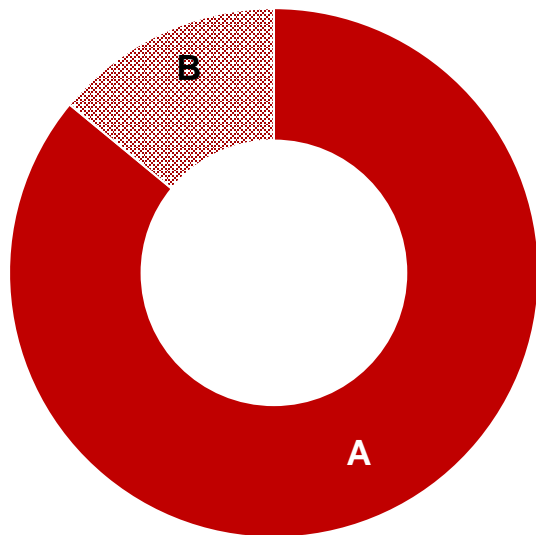
| Año  | Asuntos | Variación (%) |
|------|---------|---------------|
| 2013 | 221     | ▼ 15.3        |
| 2012 | 261     |               |

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



## Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 221



|          |   |                                    |
|----------|---|------------------------------------|
| <b>A</b> | <b>86%</b>  | <b>Créditos hipotecarios</b>       |
| 26%      | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones  |                                    |
| 21%      | Beneficios no aplicados al crédito  |                                    |
| 10%      | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio |                                    |
| <b>B</b> | <b>14%</b>  | <b>Relacionado con otro sector</b> |

|  | Del Sector ante<br>Condusef | Hipotecaria<br>Nacional |
|--|-----------------------------|-------------------------|
| <b>• Gestión Electrónica Concluidas</b>  |                             |                         |
| Asuntos vencidos   | 8                           | -                       |
| Asuntos rechazados   | 14                          | -                       |
| Tiempo de resolución (Días)  | 10.9                        | -                       |
| Solicitud de 2da respuesta   | 28                          | -                       |
| <b>• Controversias Recibidas</b>   |                             |                         |
| Total de Controversias   | 2,563                       | 221                     |
| Índice de Controversias (%)  | 14                          | 19                      |
| <b>Multas Impuestas*</b>   |                             |                         |
| Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)       | 53                          | 47                      |
| Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) | 3                           | 0                       |
| <b>Total Multas Impuestas</b>  | <b>56</b>                   | <b>47</b>               |
| Participación con respecto al Sector (%)                                       | 100                         | 84                      |
| Índice de Sanción (%)  | 2.2                         | 21                      |
| Monto total de las sanciones (pesos)   | \$1,271,408                 | \$995,088               |

**Detalle de las Multas Impuestas de Hipotecaria Nacional**

| Año de Infracción | No. de Multas | Participación (%) |
|-------------------|---------------|-------------------|
| 2008              | 12            | 26                |
| 2009              | 19            | 40                |
| 2010              | 16            | 34                |

(\*) 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 Nacional

| Ranking         | Institución                                     | Calificación ponderada |                            |             | Calificación Final 2013 | Calificación Final 2012 |
|-----------------|---|------------------------|----------------------------|-------------|-------------------------|-------------------------|
|                 |   | GE (Operativo)         | Controversias (GO, GE, CO) | Sanción*    |                         |                         |
| 1               | Arrendadora y Factor Banorte, S.A. de C.V.      | 6.23                   | 9.47                       | 9.64        | 8.45                    | 8.71                    |
| 2               | Santander Hipotecario, S.A. de C.V.             | 8.04                   | 7.12                       | 9.46        | 8.21                    | 5.12                    |
| 3               | Crédito Familiar, S.A. de C.V.                  | 7.77                   | 6.40                       | 10.00       | 8.05                    | NA                      |
| 4               | CF Credit Services, S.A. de C.V.                | NA                     | 7.51                       | 10.00       | NA                      | NA                      |
| 5               | Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V. | NA                     | 3.29                       | 9.64        | NA                      | NA                      |
| 6               | <b>Hipotecaria Nacional, S.A. de C.V.</b>       | <b>NA</b>              | <b>8.08</b>                | <b>1.61</b> | <b>NA</b>               | <b>NA</b>               |
| <b>Promedio</b> |   | <b>7.35</b>            | <b>6.98</b>                | <b>8.39</b> | <b>8.24</b>             | <b>6.91</b>             |

### Observaciones:

En este Sector se observó un aumento en las Acciones de Defensa de 50.2% durante el año 2013, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones aumentaron 52.2% para esta Institución.

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

Al no estar integrada 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 toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF).