

ANUARIO

estadístico • 2012





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

@Condusef.MX

www.condusef.gob.mx

01 800 999 80 80

Anuario Estadístico 2012

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

Estructura y Equipo de trabajo

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

Presidente

Mario A. Di Costanzo Armenta

Vicepresidente Técnico

Luis Fabre Pruneda

Vicepresidente Jurídico

Edna Barba y Lara

Vicepresidente de Delegaciones

Vicepresidente de Planeación y Administración

Lauro López Sánchez Acevedo

Órgano Interno de Control

Adolfo Gonzaga Rodríguez Méndez

Junta de Gobierno

Gabriela Sánchez Santillán

Participaron en la edición de este documento:

Directora General de Desarrollo Financiero,
Estadístico y Operativo:

Sara Gutiérrez López Portillo

Director General de Educación Financiera:

Marco Dagoberto Carrera Santa Cruz

Directora de Información y Desarrollo Estadístico:

Ma. Fernanda Jiménez Ezeta

Agradecimientos especiales:

Elisa Herrejón Villarreal

Héctor Carreón Aldana

Diana Ferrer y Tovar Dorantes

Jesús David Chávez Ugalde

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

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

Diseño y Formación: José Alberto Rangel Lozano.

México, D. F., mayo 2013.

Mensaje del Presidente

“Nueva Administración, grandes retos”

En esta nueva etapa que iniciamos al frente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), asumimos grandes retos, todos encaminados a un fin: lograr una verdadera equidad en la relación que se da entre los Usuarios y las Instituciones financieras.

Es primordial que los mexicanos conozcamos y hagamos uso consciente de los servicios financieros, para poder obtener el mayor de los beneficios. Para lograrlo, les otorgaremos todos los elementos necesarios, a fin de que cuenten con el conocimiento pleno de las operaciones que realicen y las relaciones que establezcan con dichas entidades. Así mismo, protegeremos y defenderemos sus derechos e intereses, sin distinción alguna.

Habremos de promover una mayor Inclusión Financiera, fundamentada en cuatro pilares básicos: ***Educación Financiera, Acceso universal, Uso de mayores y mejores productos, Defensa y protección legal al Usuario.***

Protegeremos al Usuario contra prácticas financieras abusivas, sin escatimar en la aplicación de ningún artículo de nuestro marco jurídico y ofreceremos todos los recursos disponibles de la Condusef para reclamar los intereses de los Usuarios.

Esta Comisión es para todos, pero principalmente, redoblabremos los esfuerzos para apoyar a la clase trabajadora.

Realizaremos todas las acciones que nos marque la Ley, con el único fin de lograr que los ciudadanos hagan uso de servicios financieros de forma más eficiente y a un costo accesible, mediante una regulación que garantice la protección y promueva la Educación Financiera de todos los sectores de la población, en los jóvenes, los adultos, los adultos mayores y las familias.

En materia de Educación Financiera, el reto es aún mayor y por ello potencializaremos la actuación de los comités existentes en la materia a nivel internacional, para estar acorde a los lineamientos de los países desarrollados.

Mario A. Di Costanzo

Anuario Estadístico

El objetivo del Anuario Estadístico es compilar información estadística sobre el comportamiento del Sector Financiero Mexicano ante Condusef.

La información se presenta de manera uniforme para facilitar su consulta y pretende ser la base para estar en posibilidad de realizar un análisis detallado sobre los diferentes Sectores Financieros, así como de las principales causas que originan dudas y quejas en los Usuarios del Sector Financiero.

Los primeros temas expuestos son el Proceso de Atención a Usuarios del Sector Financiero y el historial de Acciones de Atención llevadas a cabo desde la creación de la Comisión, para posteriormente, mostrar el comportamiento de los cinco principales Sectores (Banca Múltiple, Asegurador, AFORE, SICs, SOFOM ENR, SOFOM ER), así como de las 36 Delegaciones que representan a Condusef.

Finalmente, se presenta información sobre los Simuladores, Calculadoras, Registros y Educación Financiera; temas de relevancia para los Usuarios, ya que son herramientas útiles que ofrece Condusef para que estén informados y puedan tomar mejores decisiones.

Con la publicación de éste Anuario Estadístico se busca siempre enriquecer su contenido, por lo que será de gran utilidad conocer sus comentarios y/o atender sus dudas.






Para ello, contacta a la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo al correo: estadistica@condusef.gob.mx








Código QR

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

Índice Temático General

	Acciones de Atención en Condusef	7
	Sector Financiero Mexicano	15
	Sanciones Impuestas	105
	Delegaciones	110
	Herramientas de Información	186

	Acciones de Atención en Condusef	7
	Proceso de Atención a Usuarios de Condusef	8
	Historia Estadística	10
	Distribución de las Acciones de Atención por Región	12
	Comportamiento de la Acciones de Atención en Condusef	14
	Sector Financiero Mexicano	15
	Instituciones de Banca Múltiple	16
	Sociedades de Información Crediticia	40
	Administradoras de Fondos para el Retiro	46
	Aseguradoras	62
	SOFOM ENR	80
	SOFOM ER	96
	Sanciones Impuestas	105
	Instituciones de Banca Múltiple	107
	Administradoras de Fondos para el Retiro	108
	Aseguradoras	108
	SOFOM ENR	109
	SOFOM ER	109
	Delegaciones	110
	Encuesta de Calidad en el Servicio	111
	Delegaciones en Condusef	112
	Herramientas de Información	186
	Simuladores	188
	Calculadoras	192
	Registros	196
	Página WEB y Twitter	199

Acciones de Atención en Condusef

Las Asesorías juegan un papel importante en Condusef, ya que al ser el primer contacto del Usuario ante la Comisión, se convierte en el filtro para resolver en primera instancia la gran mayoría de asuntos y así se evita llegar a una Controversia.

Aquellas quejas o reclamaciones que pudiesen presentarse ante una Institución financiera, son solventadas a través de Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación (Controversias).

De acuerdo a los resultados de 2012, se generó un incremento en el total de Acciones de Atención con respecto al año anterior del 12%, originado básicamente por las Asesorías, las cuales representan el 82%, con 1, 024, 340.

Cabe destacar que las Controversias mostraron un decremento de 2%, al pasar de 213, 113 a 208, 097 en 2012.



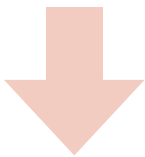
	Página
Proceso de Atención a Usuarios de Condusef	8
Historia Estadística	10
Distribución de las Acciones de Atención por Región	12
Comportamiento de las Acciones de Atención	14

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



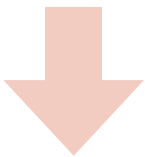
A

Asesorías




CV

Controversias




DT

Dictamen

Orientación sobre productos y servicios financieros

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

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

Se le resuelven a los Usuarios todas sus dudas.

Gestión Ordinaria (GO) y Gestión Electrónica (GE)

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

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

Conciliación (CO)

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

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

(Opinión Especializada)

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



Proceso de Atención a Usuarios de Condusef

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



AC

**Acciones
Colectivas**

Acciones Colectivas

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



CM

**Concurso
Mercantil**

Concurso Mercantil

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

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



DLG

**Defensoría Legal
Gratuita**

Defensoría Legal Gratuita

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

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

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



AR

Arbitraje

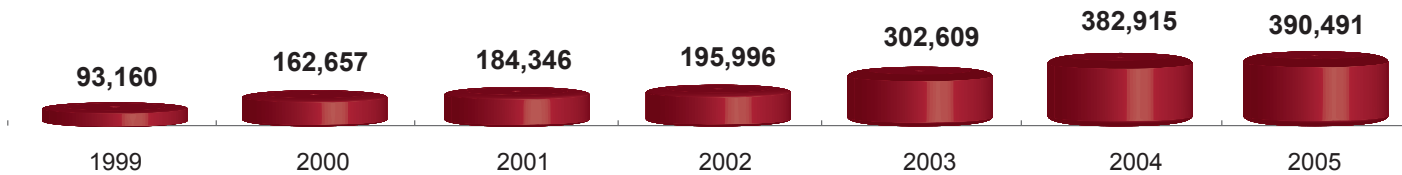
Procedimiento Arbitral

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

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

Acciones de Atención a Usuarios de Condusef

Historia Estadística de Condusef 1999-2012:



• Tipo de atención

		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Controversias	Asesorías	77,238	136,491	144,761	170,144	276,067	352,340	358,825
	Gestión Ordinaria	0	0	0	0	0	0	0
	Gestión Electrónica	0	0	0	0	0	0	0
	Conciliación	14,473	21,297	25,473	21,349	21,777	24,660	25,542
	Dictamen	0	0	0	1,576	1,935	2,497	2,212
	Arbitraje	0	0	0	26	9	5	21
	Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita	1,445	4,800	13,810	2,527	2,301	2,448	2,889
	Defensa Legal Gratuita	4	69	302	374	520	965	1,002
	Concursos Mercantiles	0	0	0	0	0	0	0

• Clase de Institución :

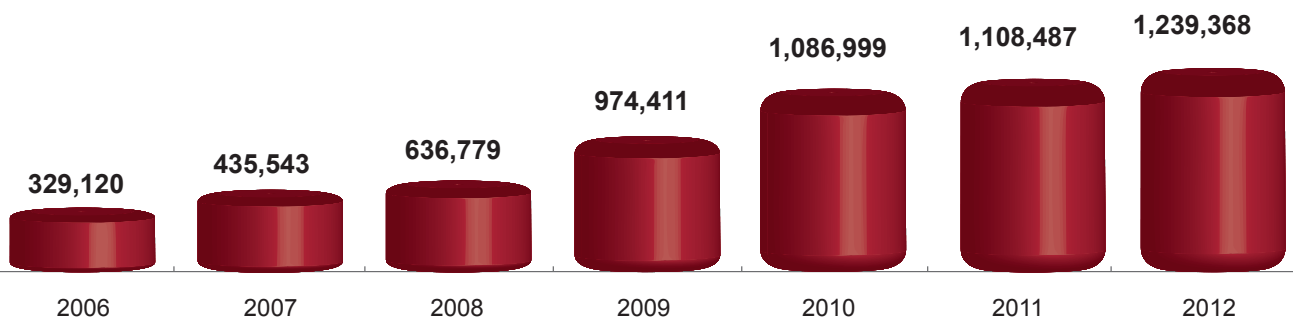
	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Banca Múltiple	36,773	49,581	57,731	53,624	67,023	71,830	80,903
Sociedades de Información Crediticia	0	0	0	6,068	5,012	6,783	13,587
Procesar	0	0	0	69,966	153,340	230,105	150,624
Asegurador	8,063	21,590	25,186	25,712	26,946	27,447	29,633
AFORE ²	47,773	88,597	80,478	24,072	33,555	29,724	91,749
SOFOM ENR ³	0	0	0	0	0	0	0
SOFOM ER ⁴	0	0	0	0	0	0	0
EACP ⁵	0	0	0	0	0	0	0
SOFOL ⁶	0	0	0	1,581	2,536	3,356	5,311
Banca de Desarrollo	0	0	0	805	723	887	937
Fianzas	551	1,288	1,299	1,348	1,052	859	848
Bursátil	0	508	1,328	745	702	606	591
OAAC ⁷	0	1,093	1,102	1,273	846	950	1,569
Condusef ⁸	0	0	0	0	0	0	0
No financiera ⁹	0	0	17,222	10,802	10,874	10,368	14,739

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

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

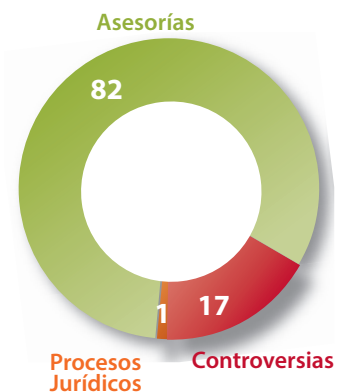
⁶ Sociedades Financieras de Objeto Limitado. ⁷ Organizaciones y Actividades Auxiliares de Crédito. ⁸ Acciones de Atención relacionadas con el Registro de Usuarios (REUS), CURP y otras Acciones en materia de información sobre Condusef.

Acciones de Atención recibidas¹ 7,522,881



2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Total
297,874	316,152	487,224	793,292	898,089	886,413	1,024,340	6,219,250
0	73,386	61,890	42,277	24,382	19,050	11,661	232,646
0	9,861	47,271	97,337	129,842	163,972	168,741	617,024
26,097	30,593	33,332	34,621	28,276	30,091	27,695	365,276
1,776	2,016	2,455	2,599	2,605	2,364	4,739	26,774
1	4	1	0	0	0	0	67
2,607	2,657	3,443	3,155	2,841	5,734	1,766	52,423
765	874	1,163	1,130	964	854	425	9,411
0	0	0	0	0	9	1	10

PARTICIPACIÓN % 2012



2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Total	%
96,820	138,410	269,673	482,332	456,763	441,094	420,124	2,722,681	36.3
20,222	28,281	65,076	79,360	138,632	234,956	362,497	960,474	12.8
85,221	89,957	80,236	108,183	92,393	92,334	106,394	1,258,753	16.7
33,057	40,441	57,424	60,404	61,939	68,123	63,069	549,034	7.3
68,159	87,008	68,530	72,499	67,024	47,824	53,863	860,855	11.4
0	497	2,773	12,277	16,062	18,894	20,108	70,611	0.9
0	4	1,055	20,462	3,960	3,673	11,980	41,134	0.5
2,652	705	1,206	2,124	3,448	3,790	4,098	18,023	0.2
6,445	8,493	9,590	6,077	4,481	5,536	4,002	57,408	0.8
1,173	2,580	3,157	3,836	4,489	5,834	3,278	27,699	0.4
623	569	579	510	744	595	767	11,632	0.2
491	366	466	684	774	502	745	8,508	0.1
1,536	1,910	2,345	1,631	1,156	1,280	494	17,185	0.2
0	0	0	0	52,697	52,832	96,367	201,896	2.7
12,721	36,322	74,669	124,032	182,437	131,220	91,582	716,988	9.5

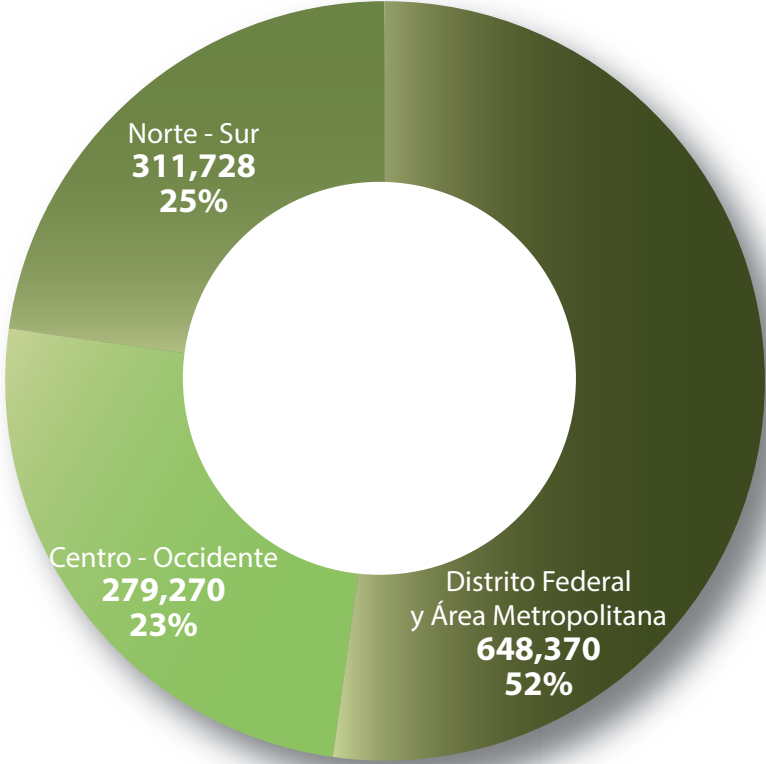
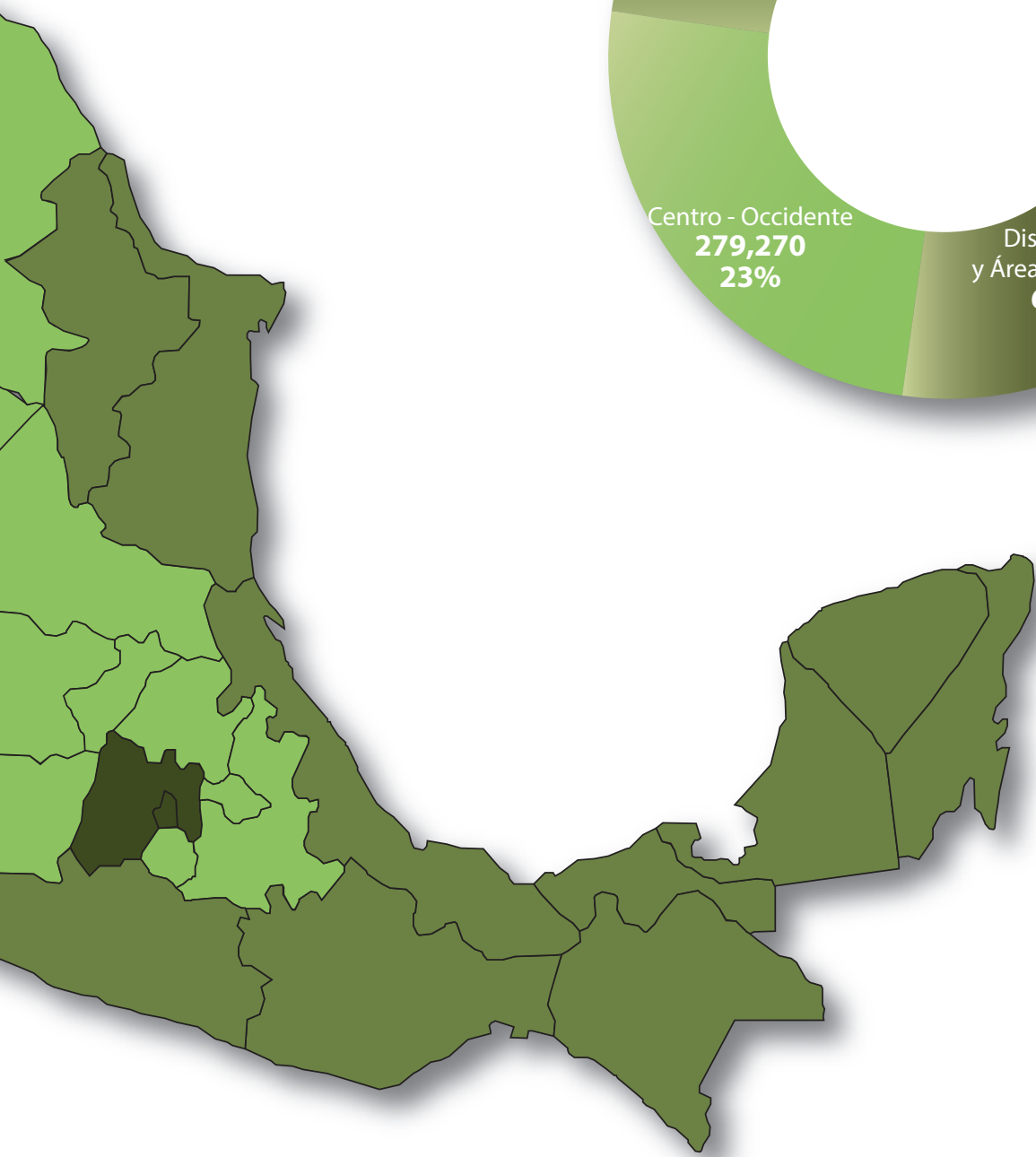
- Distribución de las Acciones de Atención por Región

**Regiones:**

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

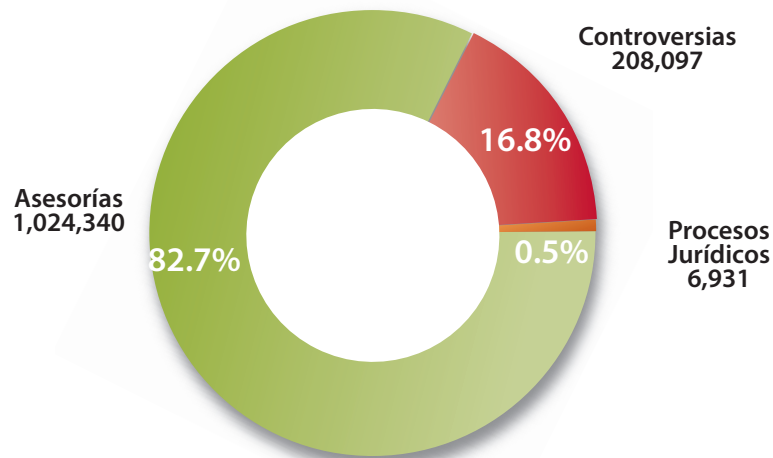
Centro-Occidente: Aguascalientes, Coahuila, Colima, Durango, Guanajuato, Hidalgo, Jalisco, Michoacán, Morelos, Nayarit, Puebla, Querétaro, San Luis Potosí, Tlaxcala y Zacatecas.

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



Comportamiento de las Acciones de Atención 2012

En 2012, se efectuaron 1,239,368 Acciones de Atención, lo que significó un incremento del 12% respecto de lo ocurrido en 2011.



Variación (%)	Proceso de Atención	2011	2012
15.6	Asesorías	886,413	1,024,340
15.6	<i>Asesorías Técnico-Jurídicas</i>	884,438	1,022,336
-87.4	<i>Consultas Jurídicas</i>	438	55
11.6	<i>SIAB VIDA</i>	1,499	1,673
626.3	<i>Asesorías Jurídicas Penales</i>	38	276
-2.4	Controversias	213,113	208,097
-38.8	<i>Gestión Ordinaria</i>	19,050	11,661
2.9	<i>Gestión Electrónica</i>	163,972	168,741
-8.0	<i>Conciliación</i>	30,091	27,695
100.5	Dictamen	2,364	4,739
-	Arbitraje	0	0
-66.7	Defensoría	6,588	2,191
-69.2	<i>Solicitudes para Defensa Legal Gratuita*</i>	5,734	1,766
-50.2	<i>Defensa Legal Gratuita</i>	854	425
-88.9	Concursos Mercantiles	9	1
11.8	Total General**	1,108,487	1,239,368

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

**No incluye IVR (Interactive Voice Response).

Sistema Financiero Mexicano

Existen 4,950 Instituciones financieras autorizadas y registradas ante Condusef, de las cuales, 1,887 (38%) tuvieron al menos una Acción de Atención. El Sector que tuvo un mayor incremento en las Acciones de Atención, con respecto al año anterior, fue SOFOM ER con 226%.

Los Sectores en los que se recibió un mayor número de Acciones de Atención con respecto al total, fueron principalmente: **Instituciones de Crédito y SAR, con 64% y 13% respectivamente.**



	Página
Banca Múltiple	16
Sociedades de Información Crediticia	40
Administradoras de Fondos para el Retiro	46
Aseguradoras	62
SOFOM ENR	80
SOFOM ER	96

Banca Múltiple

Durante 2012, las 42 Instituciones de Banca Múltiple inscritas en el Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES) de la Condusef, presentaron al menos una Acción de Atención.

De un total de 420,124 Acciones de Atención registradas en el Sector, 280,234 (67%) se concentraron en: **Banamex, Bancomer y Santander.**



Principales Causas
Instituciones

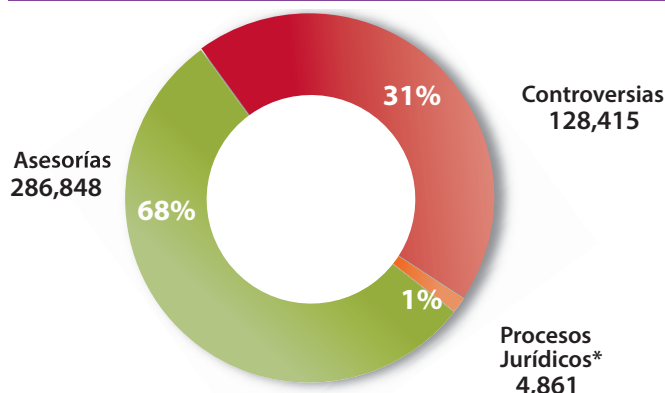
Página
17
18

Controversias recibidas en el Sector Banca Múltiple

Causas de Atención más recurrentes

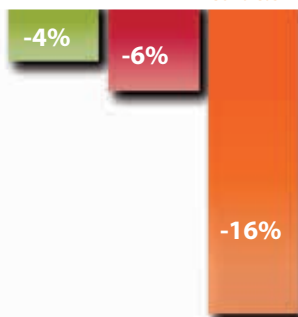
Total del Sector: 128,415

Posición	Causas	Glosario	Asuntos	Part.%
1	Consumos no reconocidos (Principalmente de tarjeta de crédito y débito)	El Usuario reclama un consumo que no realizó	26,880	21
2	Gestión de cobranza indebida	Cuando el Usuario es víctima de malas prácticas de cobranza por parte de las Instituciones financieras	22,267	17
3	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	Cuando una Institución se niega o hace caso omiso en la cancelación de algún producto o servicio solicitado por el Usuario	8,541	7
4	Actualización de historial crediticio no realizada	El Usuario reclama que no se realizó la modificación solicitada a su historial crediticio	6,167	5
5	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	El Usuario no reconoce el retiro de dinero en efectivo	6,113	5
6	Cargos no reconocidos en la cuenta	El Usuario no reconoce o no identifica el cargo reflejado en su estado de cuenta	5,446	4
7	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	Cuando le llega al Usuario una tarjeta que no ha solicitado	4,614	4
8	Cargos no reconocidos realizados por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc)	El Usuario no reconoce o no identifica el cargo reflejado en su estado de cuenta	4,370	3
9	Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente	El Usuario reclama el cobro de un servicio o producto que no contrató con la Institución	3,426	3
10	Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	El Usuario reclama que la Institución no respetó el convenio establecido por ambas partes	3,334	3



Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



*3,164 asuntos de Dictamen y 1,697 asuntos de Defensoría Legal.

Asesorías recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	137,466	48
Tarjeta de crédito	88,513	31
Créditos personales	14,178	5
Tarjeta de débito	13,050	5
Cuenta de ahorro	6,732	2

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	137,465	48
Consumos no reconocidos	21,911	8
Negociación de créditos (Orientación)	16,125	6
Gestión de cobranza indebida	10,823	4
Cargos no reconocidos realizados por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	8,300	3

Controversias recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	74,903	58
Tarjeta de débito	12,838	10
Créditos personales	10,432	8
Cuenta de ahorro	6,721	5
Cheques	5,942	5

Variación 2011-2012	% Favorable
-10%	65
-11%	42
4%	50
4%	51
4%	25

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Consumos no reconocidos	26,880	21
Gestión de cobranza indebida	22,267	17
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	8,541	7
Actualización de historial crediticio no realizada	6,167	5
Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	6,113	5

Índices

Resolución

56%

Tiempo de respuesta 18 días hábiles

Sanción*

0.3%

402 multas impuestas en el Sector

Reclamación**

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

33

Tarjeta de débito
(Por cada 100,000 contratos)

12

Terminal Punto de Venta
(Por cada 10,000 terminales)

4

Cuenta de ahorro
(Por cada 100 contratos)

33

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

56

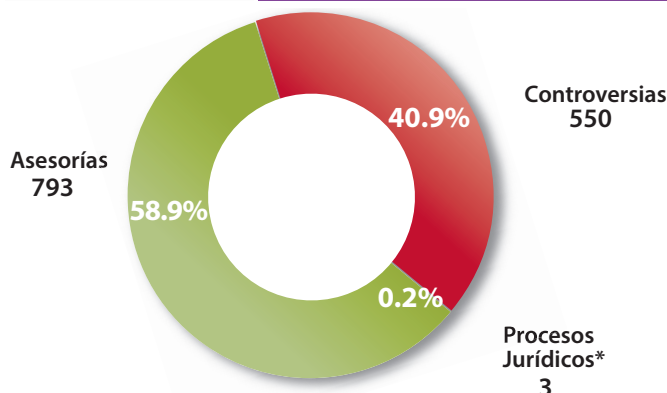
Cajero automático
(Por cada 1,000 cajeros)

12

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.

(**) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2012.

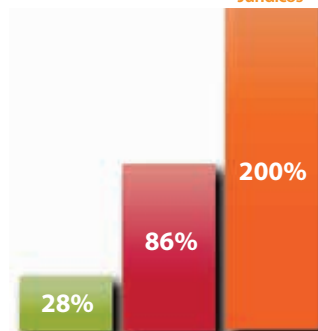
(***) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Octubre de 2012. El Índice promedio del Sector no considera a Banco Mercantil del Norte.



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

Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



Asesorías recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %	5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	399	50.3	Funcionamiento de los productos financieros	399	50
Créditos hipotecarios	295	37.2	Negociación de créditos (Orientación)	77	10
Tarjeta de crédito	54	6.8	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	46	6
Créditos personales	29	3.7	Gestión de cobranza indebida	33	4
Crédito de nómina	3	0.4	Pago no aplicado al crédito	24	3

Controversias recibidas

4 Principales productos	Asuntos	Part. %	Variación 2011-2012	% Favorable	5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Créditos hipotecarios	424	77.1	140%	38	Gestión de cobranza indebida	188	34
Créditos personales	41	7.5	-11%	26	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	56	10
Créditos simples	17	3.1	113%	47	Pago no aplicado al crédito	48	9
Reporte de Buró de Crédito	1	0.2	-50%	0	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	45	8
					La Institución no entrega la liberación de gravamen	30	5

Índices

Resolución

34%

56%

Tiempo de respuesta 16 días hábiles

Sanción*

0.3%

0.4%

2 multas impuestas

Reclamación**

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

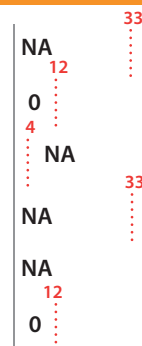
Tarjeta de débito
(Por cada 100,000 contratos)

Terminal Punto de Venta
(Por cada 10,000 terminales)

Cuenta de ahorro
(Por cada 100 contratos)

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

Cajero automático
(Por cada 1,000 cajeros)



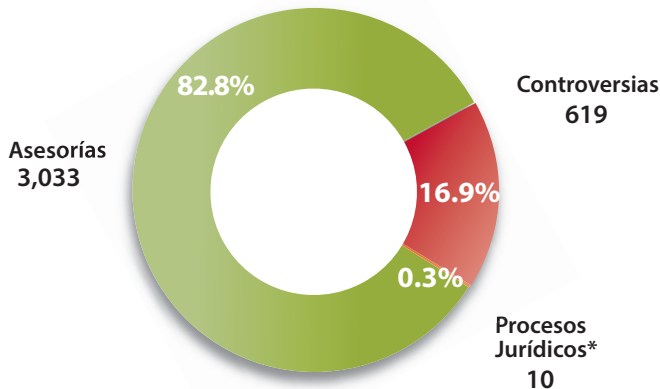
..... Índice del Sector 2012

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Conducef.

(**) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Conducef al mes de Diciembre de 2012.

(***) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Conducef al mes de Octubre de 2012. El Índice promedio del Sector no considera a Banco Mercantil del Norte.

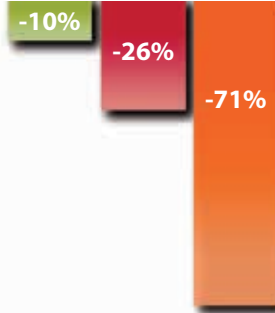
NA: No Aplica. La Institución no ofrece este producto y/o la CNBV no publicó información acerca de este producto financiero.



*7 asuntos de Dictamen y 3 asuntos de Defensoría Legal.

Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



Asesorías recibidas

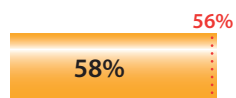
5 Principales productos			5 Principales causas		
Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	1,564	52	Funcionamiento de los productos financieros	1,564	52
Tarjeta de crédito	1,318	43	Negociación de créditos (Orientación)	244	8
Créditos personales	43	1	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	148	5
Tarjeta de débito	20	1	Gestión de cobranza indebida	142	5
Terminal Punto de Venta	16	1	Consumos no reconocidos	122	4

Controversias recibidas

5 Principales productos			Variación 2011-2012		5 Principales causas		
Producto	Asuntos	Part. %	Variación	% Favorable	Causa	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	582	94.0	-26%	60	Actualización de historial crediticio no realizada	120	19
Reporte de Buró de Crédito	7	1.1	100%	57	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	103	17
Terminal Punto de Venta	5	0.8	-64%	0	Consumos no reconocidos	78	13
Cheques	4	0.8	100%	0	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	55	9
Corresponsal Bancario	1	0.2	100%	0	Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	45	7

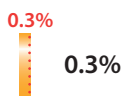
Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 17 días hábiles

Sanción*



2 multas impuestas

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.

Reclamación**

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

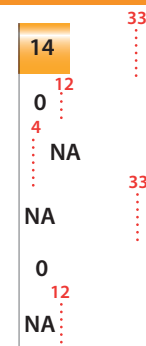
Tarjeta de débito
(Por cada 100,000 contratos)

Terminal Punto de Venta
(Por cada 10,000 terminales)

Cuenta de ahorro
(Por cada 100 contratos)

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

Cajero automático
(Por cada 1,000 cajeros)

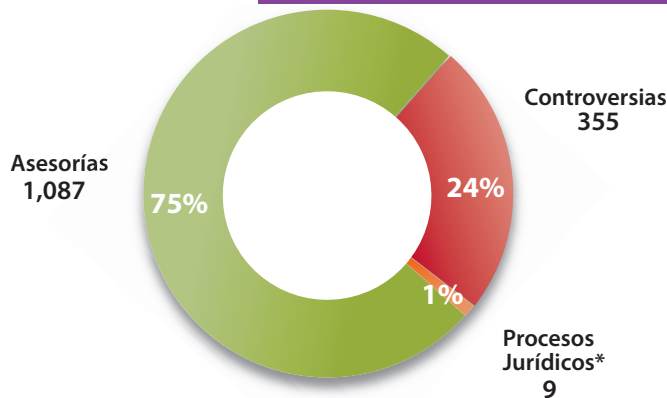


..... Índice del Sector 2012

(**) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2012.

(***) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Octubre de 2012. El Índice promedio del Sector no considera a Banco Mercantil del Norte.

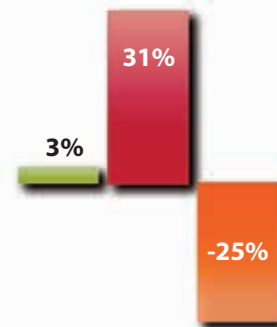
NA: No Aplica. La Institución no ofrece este producto y/o la CNBV no publicó información acerca de este producto financiero.



*7 asuntos de Dictamen y 2 asuntos de Defensoría Legal.

Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



Asesorías recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %	5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	620	57	Funcionamiento de los productos financieros	620	57
Tarjeta de crédito	163	15	Negociación de créditos (Orientación)	84	8
Créditos personales	114	10	Gestión de cobranza indebida	30	3
Tarjeta de débito	33	3	Consumos no reconocidos	28	3
Cuenta de nómina	25	2	Actualización de historial crediticio no realizada	23	2

Controversias recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %	Variación 2011-2012	% Favorable	5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Créditos personales	156	44	41%	31	Gestión de cobranza indebida	77	22
Tarjeta de crédito	73	21	40%	23	Actualización de historial crediticio no realizada	73	21
Tarjeta de débito	31	9	55%	23	Consumos no reconocidos	25	7
Créditos simples	14	4	75%	10	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	22	6
Crédito de nómina	12	3	100%	27	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	20	6

Índices

Resolución

26%

56%

Tiempo de respuesta 25 días hábiles

Sanción*

0.3%

0.6%

2 multas impuestas

Reclamación**

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

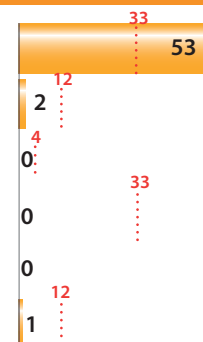
Tarjeta de débito
(Por cada 100,000 contratos)

Terminal Punto de Venta
(Por cada 10,000 terminales)

Cuenta de ahorro
(Por cada 100 contratos)

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

Cajero automático
(Por cada 1,000 cajeros)

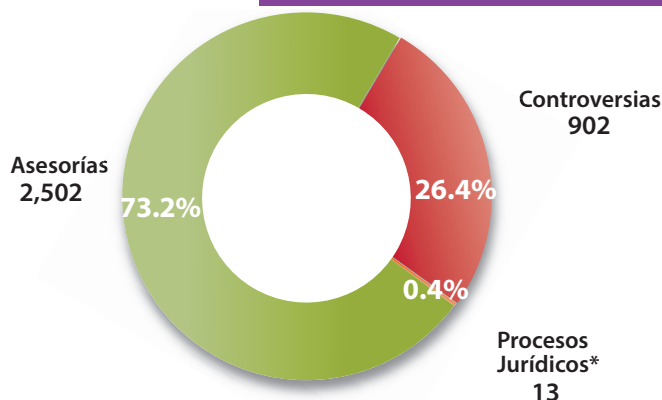


..... Índice del Sector 2012

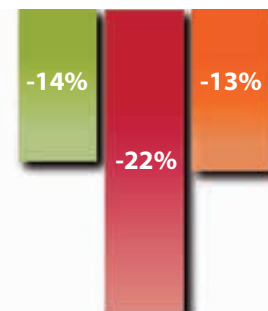
(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.

(**) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2012.

(***) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Octubre de 2012. El Índice promedio del Sector no considera a Banco Mercantil del Norte.


Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



*6 asuntos de Dictamen y 7 asuntos de Defensoría Legal.

Asesorías recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	1,259	50
Tarjeta de crédito	549	22
Créditos personales	499	20
Créditos simples	46	2
Cuenta de ahorro	39	2

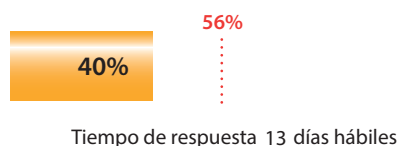
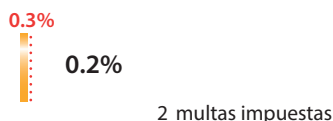
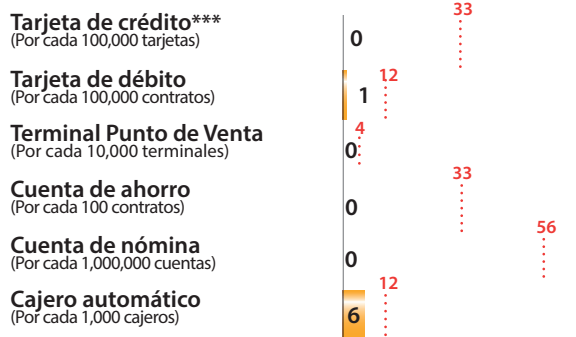
5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	1,259	50
Negociación de créditos (Orientación)	335	13
Gestión de cobranza indebida	125	5
Actualización de historial crediticio no realizada	121	5
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	38	2

Controversias recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Créditos personales	387	43
Tarjeta de crédito	366	41
Créditos simples	60	7
Cuenta de ahorro	22	2
Tarjeta de débito	11	1

Variación 2011-2012	% Favorable
-27%	36
-21%	45
-13%	49
-24%	38
-27%	36

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Gestión de cobranza indebida	302	33
Actualización de historial crediticio no realizada	194	22
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	52	6
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	43	5
Pago a tarjeta de crédito no aplicado	27	3

Índices
Resolución

Sanción*

Reclamación**


..... Índice del Sector 2012

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.

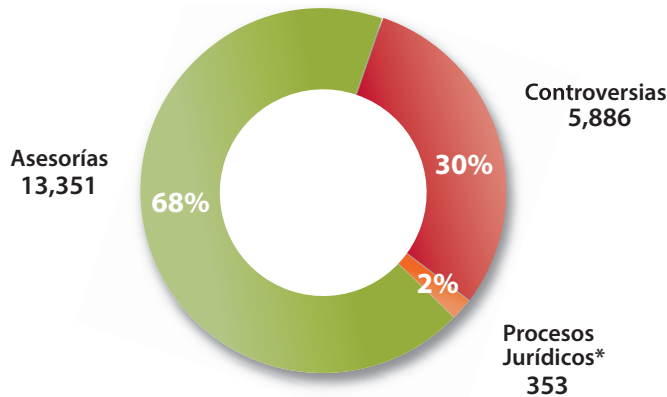
(**) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2012.

(***) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Octubre de 2012. El Índice promedio del Sector no considera a Banco Mercantil del Norte.



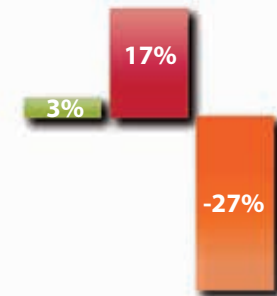
Banco Azteca, S.A.

19,590 Acciones de Atención



Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



*203 asuntos de Dictamen y 150 asuntos de Defensoría Legal.

Asesorías recibidas

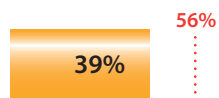
5 Principales productos			5 Principales causas		
Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	5,358	40	Funcionamiento de los productos financieros	5,357	40
Tarjeta de crédito	3,090	23	Negociación de créditos (Orientación)	2,487	19
Créditos personales	3,065	23	Consumos no reconocidos	982	7
Cuenta de ahorro	492	4	Gestión de cobranza indebida	423	3
Tarjeta de débito	401	3	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	298	2

Controversias recibidas

5 Principales productos			Variación 2011-2012		5 Principales causas		
Producto	Asuntos	Part. %	Variación	% Favorable	Causa	Asuntos	Part. %
Créditos personales	2,118	36	8%	37	Gestión de cobranza indebida	1,400	24
Tarjeta de crédito	2,001	34	11%	38	Consumos no reconocidos	1,289	22
Tarjeta de débito	510	9	55%	32	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	530	9
Cuenta de ahorro	448	8	42%	42	Cargos no reconocidos en la cuenta	247	4
Créditos simples	329	6	28%	43	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	194	3

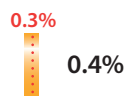
Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 19 días hábiles

Sanción*



26 multas impuestas

Reclamación**

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

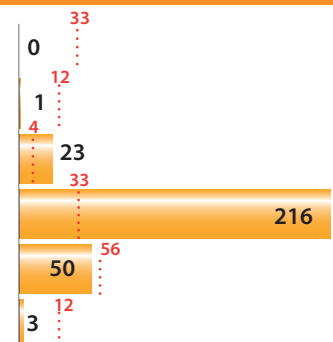
Tarjeta de débito
(Por cada 100,000 contratos)

Terminal Punto de Venta
(Por cada 10,000 terminales)

Cuenta de ahorro
(Por cada 100 contratos)

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

Cajero automático
(Por cada 1,000 cajeros)

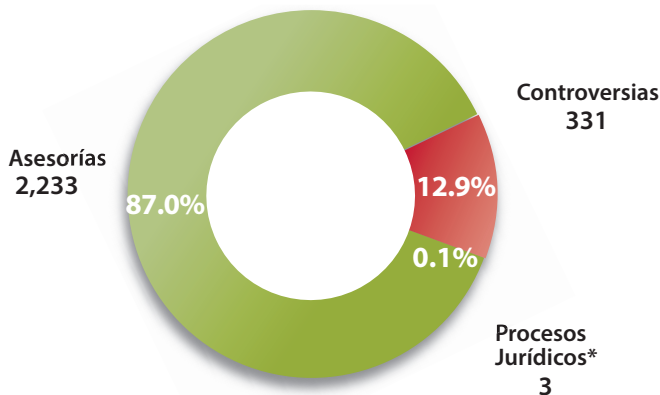


..... Índice del Sector 2012

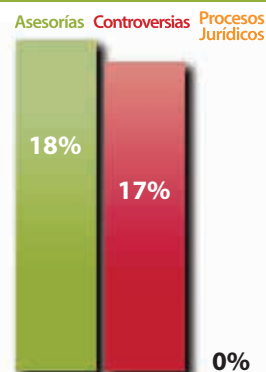
(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.

(**) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2012.

(***) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Octubre de 2012. El Índice promedio del Sector no considera a Banco Mercantil del Norte.



Variación 2011 - 2012



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

Asesorías recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	1,472	66
Créditos personales	462	21
Tarjeta de crédito	96	4
Créditos simples	79	4
Créditos hipotecarios	37	2

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	1,472	66
Negociación de créditos (Orientación)	253	11
Pago no aplicado al crédito	42	2
Gestión de cobranza indebida	42	2
Actualización de historial crediticio no realizada	41	2

Controversias recibidas

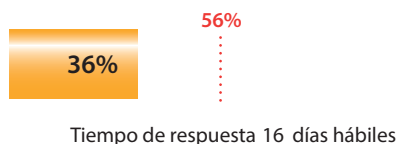
5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Créditos personales	257	78
Créditos simples	37	11
Cuenta de ahorro	9	3
Reporte de Buró de Crédito	5	2
Créditos hipotecarios	4	1

Variación 2011-2012	% Favorable
13%	32
95%	53
50%	67
150%	67
100%	0

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Gestión de cobranza indebida	100	30
Actualización de historial crediticio no realizada	64	19
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	38	11
Pago no aplicado al crédito	26	8
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	17	5

Índices

Resolución



Sanción*



Reclamación**



(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.

(**) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2012.

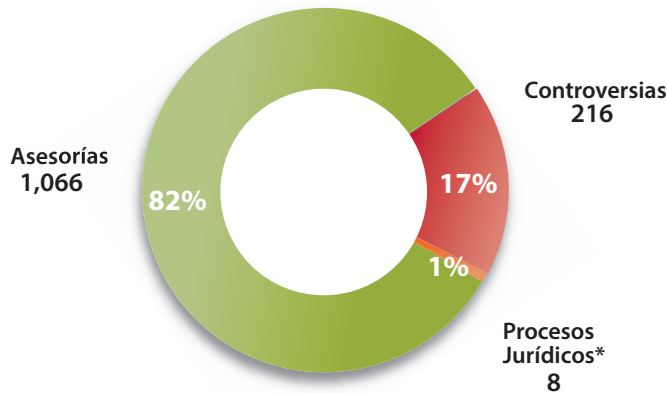
(***) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Octubre de 2012. El Índice promedio del Sector no considera a Banco Mercantil del Norte.

NA: No Aplica. La Institución no ofrece este producto y/o la CNBV no publicó información acerca de este producto financiero.



Banco del Bajío, S.A.

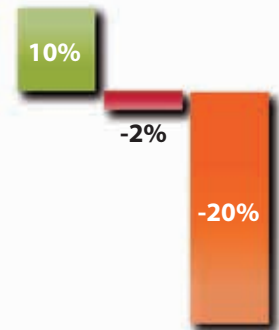
1,290 Acciones de Atención



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

Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



Asesorías recibidas

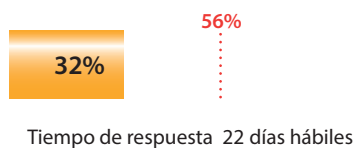
5 Principales productos	Asuntos	Part. %	5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	720	68	Funcionamiento de los productos financieros	720	68
Tarjeta de crédito	71	7	Negociación de créditos (Orientación)	39	4
Créditos hipotecarios	56	5	Consumos no reconocidos	23	2
Tarjeta de débito	42	4	Consulta de saldos y movimientos no atendida	15	1
Créditos personales	36	3	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	15	1

Controversias recibidas

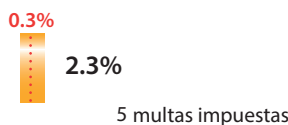
5 Principales productos	Asuntos	Part. %	Variación 2011-2012	% Favorable	5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Cheques	40	19	-18%	13	Consumos no reconocidos	38	18
Tarjeta de débito	36	17	57%	19	Cargos no reconocidos en la cuenta	17	8
Créditos hipotecarios	35	16	-41%	61	Gestión de cobranza indebida	15	7
Tarjeta de crédito	32	15	100%	41	Cheque pagado no reconocido por el titular	12	6
Cuenta de ahorro	25	12	25%	24	Actualización de historial crediticio no realizada	11	5

Índices

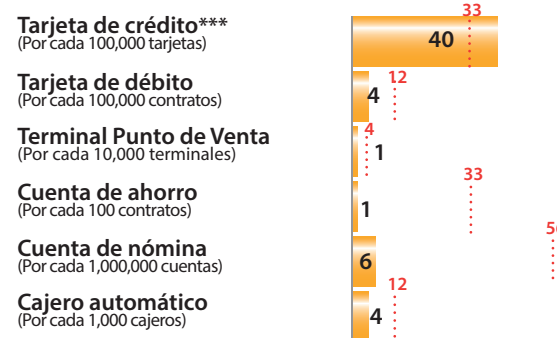
Resolución



Sanción*



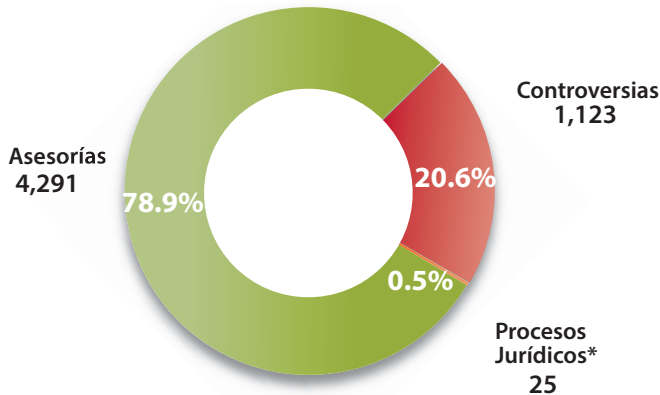
Reclamación**



(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.

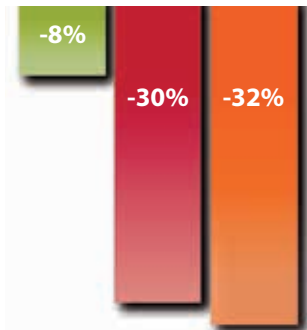
(**) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2012.

(***) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Octubre de 2012. El Índice promedio del Sector no considera a Banco Mercantil del Norte.



Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



*17 asuntos de Dictamen y 8 asuntos de Defensoría Legal.

Asesorías recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	2,941	69
Tarjeta de crédito	453	11
Créditos personales	219	5
Crédito al auto	127	3
Tarjeta de débito	120	3

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	2,941	69
Gestión de cobranza indebida	145	3
Negociación de créditos (Orientación)	134	3
Consumos no reconocidos	88	2
Actualización de historial crediticio no realizada	68	2

Controversias recibidas

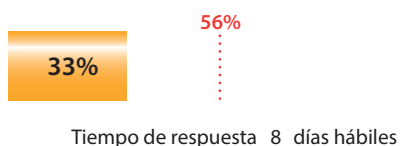
5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	552	49
Crédito al auto	145	13
Créditos personales	137	12
Cheques	63	6
Tarjeta de débito	46	4

Variación 2011-2012	% Favorable
-50%	30
29%	52
-8%	45
58%	13
12%	18

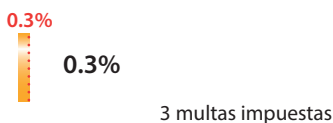
5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Gestión de cobranza indebida	372	33
Actualización de historial crediticio no realizada	142	13
Consumos no reconocidos	63	6
Modificación al historial crediticio no atendida	47	4
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	46	4

Índices

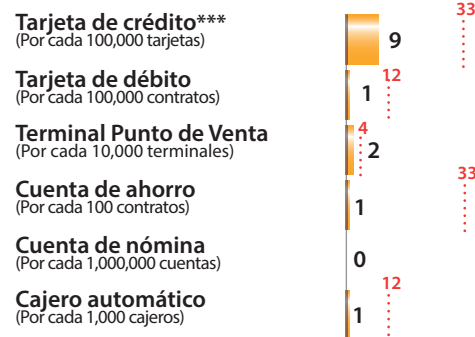
Resolución



Sanción*



Reclamación**

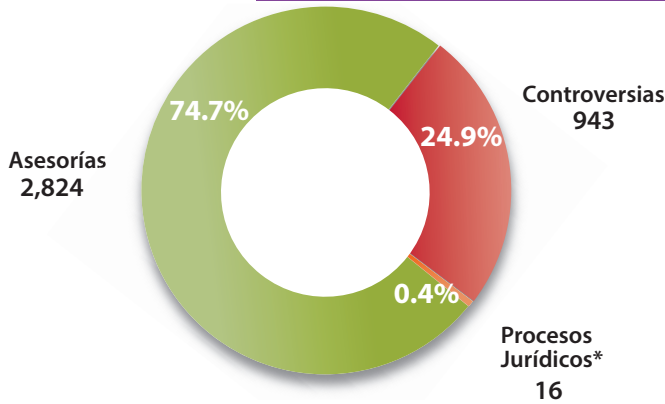


..... Índice del Sector 2012

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.

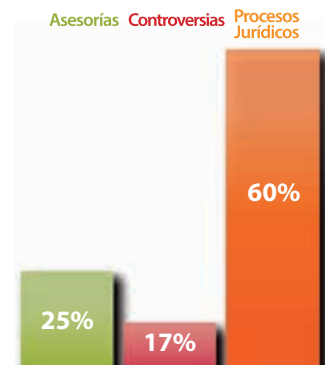
(**) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2012.

(***) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Octubre de 2012. El Índice promedio del Sector no considera a Banco Mercantil del Norte.



*9 asuntos de Dictamen y 7 asuntos de Defensoría Legal.

Variación 2011 - 2012



Asesorías recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	1,469	52.0
Información sobre productos y servicios financieros	1,226	43.4
Créditos personales	35	1.2
Tarjeta de débito	19	0.7
Créditos simples	13	0.5

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	1,226	43
Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	263	9
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	257	9
Negociación de créditos (Orientación)	162	6
Consumos no reconocidos	99	4

Controversias recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	901	95.5
Créditos personales	21	2.2
Cajero automático	4	0.4
Créditos simples	4	0.4
Reporte de Buró de Crédito	2	0.2

Variación 2011-2012	% Favorable
17%	65
50%	29
300%	0
300%	0
100%	100

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	242	26
Gestión de cobranza indebida	134	14
Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	88	9
Consumos no reconocidos	66	7
Actualización de historial crediticio no realizada	65	7

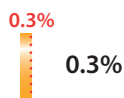
Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 10 días hábiles

Sanción*

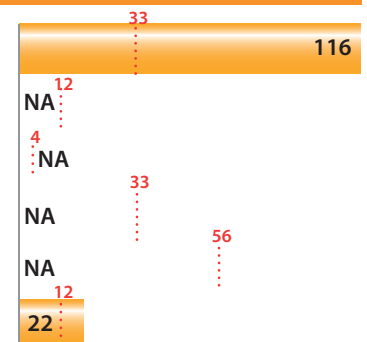


3 multas impuestas

Reclamación**

Tarjeta de crédito*** (Por cada 100,000 tarjetas)	116
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	12
Terminal Punto de Venta (Por cada 10,000 terminales)	4
Cuenta de ahorro (Por cada 100 contratos)	NA
Cuenta de nómina (Por cada 1,000,000 cuentas)	33
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	56
	12
	22

..... Índice del Sector 2012

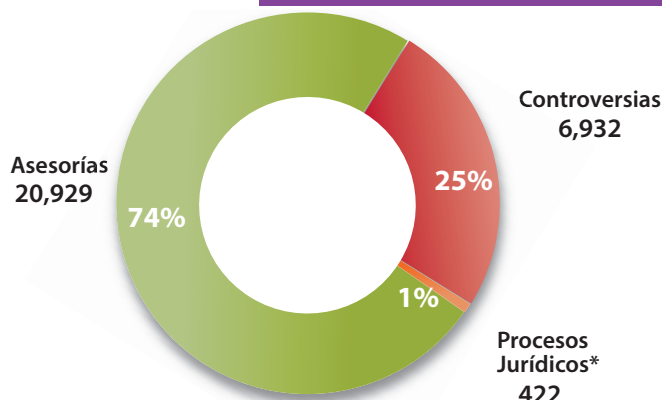


(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.

(**) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2012.

(***) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Octubre de 2012. El Índice promedio del Sector no considera a Banco Mercantil del Norte.

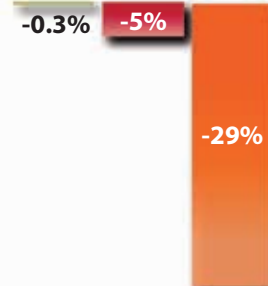
NA: No Aplica. La Institución no ofrece este producto y/o la CNBV no publicó información acerca de este producto financiero.



*274 asuntos de Dictamen y 148 asuntos de Defensoría Legal.

Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



Asesorías recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	12,454	60
Tarjeta de crédito	3,850	18
Tarjeta de débito	1,065	5
Créditos personales	611	3
Cuenta de nómina	525	3

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	12,454	60
Consumos no reconocidos	1,175	6
Negociación de créditos (Orientación)	902	4
Cargos no reconocidos realizados por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	618	3
Gestión de cobranza indebida	348	2

Controversias recibidas

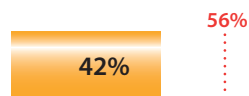
5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	2,362	34
Tarjeta de débito	1,207	17
Cheques	548	8
Cuenta de nómina	488	7
Cajero automático	376	5

Variación 2011-2012	% Favorable
-31%	48
29%	36
15%	15
18%	40
34%	34

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Consumos no reconocidos	1,285	19
Gestión de cobranza indebida	933	13
Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	634	9
Cargos no reconocidos en la cuenta	509	7
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	362	5

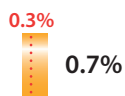
Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 24 días hábiles

Sanción*



49 multas impuestas

Reclamación**

Tarjeta de crédito***
(Por cada 10,000 tarjetas)

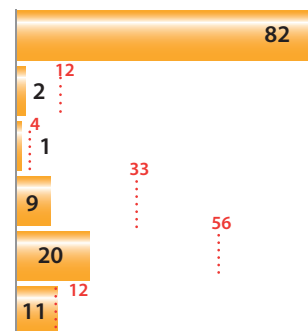
Tarjeta de débito
(Por cada 100,000 contratos)

Terminal Punto de Venta
(Por cada 10,000 terminales)

Cuenta de ahorro
(Por cada 100 contratos)

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

Cajero automático
(Por cada 1,000 cajeros)

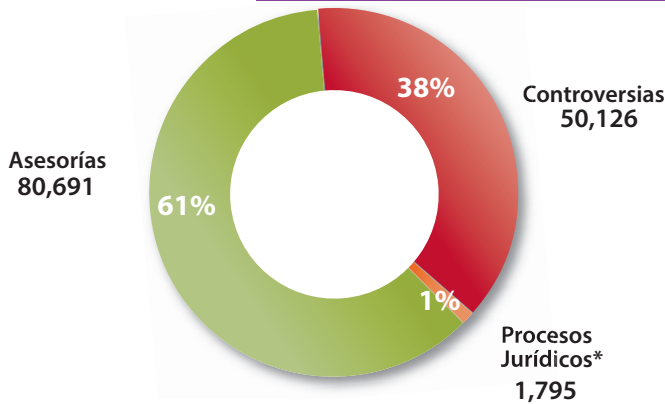


..... Índice del Sector 2012

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.

(**) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2012.

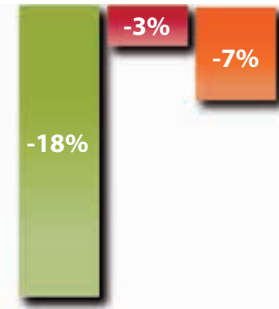
(***) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Octubre de 2012. El Índice promedio del Sector no considera a Banco Mercantil del Norte.



*1,189 asuntos de Dictamen y 606 asuntos de Defensoría Legal.

Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



Asesorías recibidas

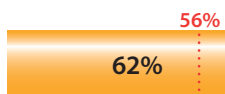
5 Principales productos			5 Principales causas		
Asuntos	Part. %		Asuntos	Part. %	
Información sobre productos y servicios financieros	34,590	43	Funcionamiento de los productos financieros	34,590	43
Tarjeta de crédito	27,520	34	Consumos no reconocidos	9,615	12
Tarjeta de débito	5,234	6	Gestión de cobranza indebida	5,006	6
Créditos personales	4,088	5	Negociación de créditos (Orientación)	3,226	4
Cuenta de ahorro	2,344	3	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	2,269	3

Controversias recibidas

5 Principales productos			Variación 2011-2012		5 Principales causas		
Asuntos	Part. %		Variación 2011-2012	% Favorable	Asuntos	Part. %	
Tarjeta de crédito	32,091	64	0%	71	Consumos no reconocidos	14,942	30
Tarjeta de débito	5,836	12	-24%	42	Gestión de cobranza indebida	9,531	19
Créditos personales	3,380	7	2%	64	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	3,224	6
Cuenta de ahorro	2,399	5	5%	51	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	2,673	5
Cheques	1,825	4	5%	26	Cargos no reconocidos en la cuenta	2,080	4

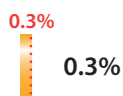
Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 22 días hábiles

Sanción*



126 multas impuestas

Reclamación**

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

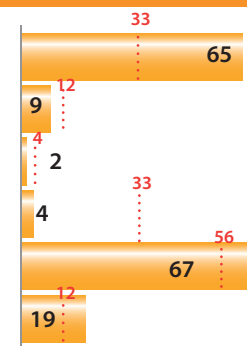
Tarjeta de débito
(Por cada 100,000 contratos)

Terminal Punto de Venta
(Por cada 10,000 terminales)

Cuenta de ahorro
(Por cada 100 contratos)

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

Cajero automático
(Por cada 1,000 cajeros)

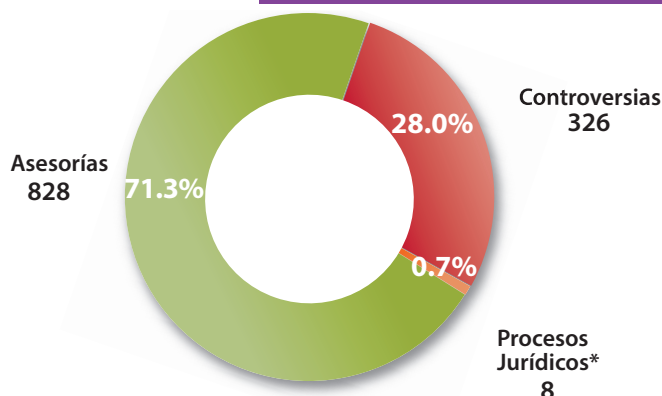


..... Índice del Sector 2012

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.

(**) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2012.

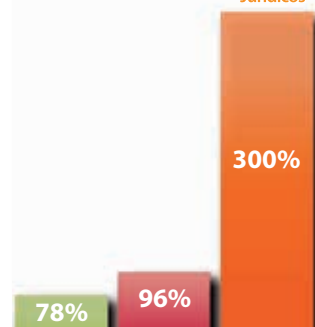
(***) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Octubre de 2012. El Índice promedio del Sector no considera a Banco Mercantil del Norte.



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

Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos


Asesorías recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	537	65
Crédito al auto	129	16
Tarjeta de crédito	64	8
Tarjeta de débito	22	3
Créditos personales	17	2

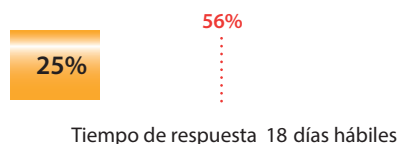
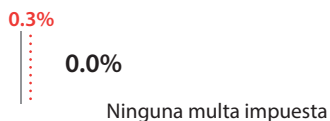
5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	537	65
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	29	4
Consumos no reconocidos	28	3
Negociación de créditos (Orientación)	27	3
Gestión de cobranza indebida	19	2

Controversias recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Crédito al auto	187	57
Cheques	35	11
Tarjeta de crédito	34	10
Tarjeta de débito	25	8
Créditos personales	12	4

Variación 2011-2012	% Favorable
212%	24
67%	13
3%	26
127%	28
200%	25

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	52	16
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	45	14
Gestión de cobranza indebida	37	11
Consumos no reconocidos	29	9
Actualización de historial crediticio no realizada	22	7

Índices
Resolución

Sanción*


(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.

Reclamación**

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

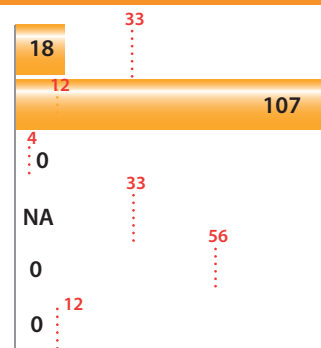
Tarjeta de débito
(Por cada 100,000 contratos)

Terminal Punto de Venta
(Por cada 10,000 terminales)

Cuenta de ahorro
(Por cada 100 contratos)

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

Cajero automático
(Por cada 1,000 cajeros)

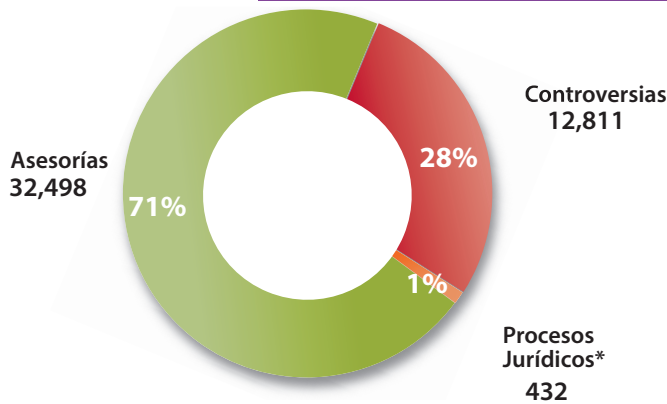


..... Índice del Sector 2012

(**) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2012.

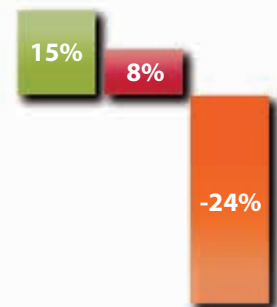
(***) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Octubre de 2012. El Índice promedio del Sector no considera a Banco Mercantil del Norte.

NA: No Aplica. La Institución no ofrece este producto y/o la CNBV no publicó información acerca de este producto financiero.



Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



*293 asuntos de Dictamen y 139 asuntos de Defensoría Legal.

Asesorías recibidas

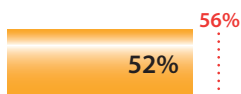
5 Principales productos	Asuntos	Part. %	5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	16,060	49	Funcionamiento de los productos financieros	16,060	49
Tarjeta de crédito	9,790	30	Negociación de créditos (Orientación)	1,758	5
Créditos personales	1,756	5	Consumos no reconocidos	1,552	5
Tarjeta de débito	1,305	4	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	1,348	4
Cuenta de nómina	838	3	Gestión de cobranza indebida	1,193	4

Controversias recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %	Variación 2011-2012	% Favorable	5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	7,421	58	-1%	58	Gestión de cobranza indebida	2,340	18
Créditos personales	1,183	9	27%	52	Consumos no reconocidos	1,699	13
Tarjeta de débito	1,164	9	27%	41	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	1,282	10
Cuenta de nómina	683	5	34%	48	Cargos no reconocidos en la cuenta	611	5
Cheques	650	5	26%	30	Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente	544	4

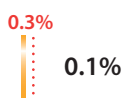
Índices

Resolución



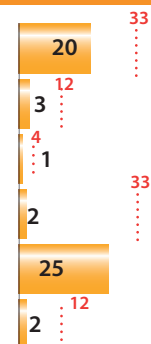
Tiempo de respuesta 13 días hábiles

Sanción*



7 multas impuestas

Reclamación**

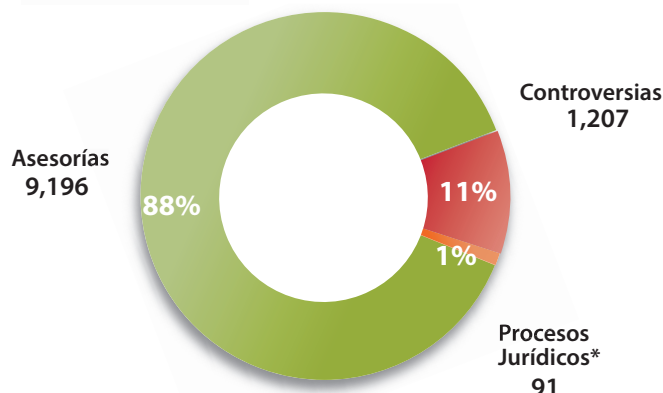
Tarjeta de crédito***
(Por cada 100,000 tarjetas)Tarjeta de débito
(Por cada 100,000 contratos)Terminal Punto de Venta
(Por cada 10,000 terminales)Cuenta de ahorro
(Por cada 100 contratos)Cuenta de nómina
(Por cada 1,000,000 cuentas)Cajero automático
(Por cada 1,000 cajeros)

..... Índice del Sector 2012

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.

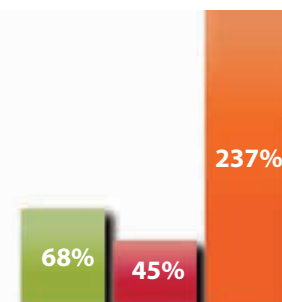
(**) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2012.

(***) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Octubre de 2012. El Índice promedio del Sector no considera a Banco Mercantil del Norte.



Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



*53 asuntos de Dictamen y 38 asuntos de Defensoría Legal.

Asesorías recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	5,146	56
Tarjeta de crédito	3,617	39
Tarjeta de débito	146	2
Créditos personales	86	1
Cuenta de ahorro	79	1

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	5,146	56
Consumos no reconocidos	494	5
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	397	4
Negociación de créditos (Orientación)	280	3
Bloqueo o cancelación de la tarjeta de crédito	201	2

Controversias recibidas

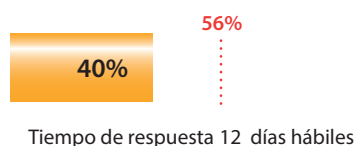
5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	1,076	89
Tarjeta de débito	40	3
Créditos personales	32	3
Cuenta de ahorro	19	2
Valores e instrumentos de inversión	12	1

Variación 2011-2012	% Favorable
56%	41
-27%	33
39%	31
-14%	45
100%	73

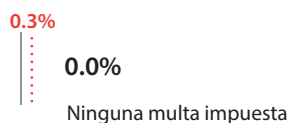
5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Consumos no reconocidos	314	26
Gestión de cobranza indebida	312	26
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	107	9
Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	77	6
Cobro de comisión no pactada en el contrato	34	3

Índices

Resolución



Sanción*



Reclamación**

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

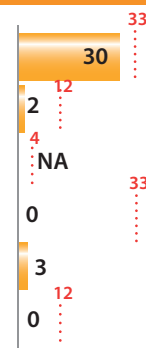
Tarjeta de débito
(Por cada 100,000 contratos)

Terminal Punto de Venta
(Por cada 10,000 terminales)

Cuenta de ahorro
(Por cada 100 contratos)

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

Cajero automático
(Por cada 1,000 cajeros)



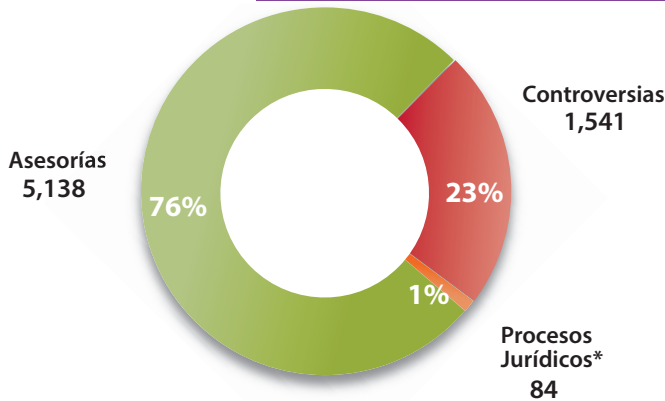
..... Índice del Sector 2012

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.

(**) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2012.

(***) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Octubre de 2012. El Índice promedio del Sector no considera a Banco Mercantil del Norte.

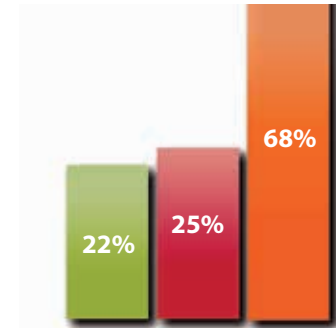
NA: No Aplica. La Institución no ofrece este producto y/o la CNBV no publicó información acerca de este producto financiero.



*56 asuntos de Dictamen y 28 asuntos de Defensoría Legal.

Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



Asesorías recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	3,088	60
Tarjeta de crédito	1,387	27
Créditos personales	221	4
Tarjeta de débito	152	3
Cuenta de ahorro	135	3

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	3,088	60
Consumos no reconocidos	435	8
Negociación de créditos (Orientación)	311	6
Actualización de historial crediticio no realizada	117	2
Cargos no reconocidos realizados por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	68	1

Controversias recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	1,031	67
Tarjeta de débito	195	13
Créditos personales	100	6
Cuenta de ahorro	97	6
Valores e instrumentos de inversión	31	2

Variación 2011-2012	% Favorable
27%	29
0%	27
79%	16
11%	29
48%	46

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Consumos no reconocidos	669	43
Actualización de historial crediticio no realizada	148	10
Gestión de cobranza indebida	124	8
Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	99	6
Cargos no reconocidos en la cuenta	47	3

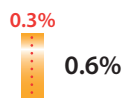
Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 19 días hábiles

Sanción*



9 multas impuestas

Reclamación**

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

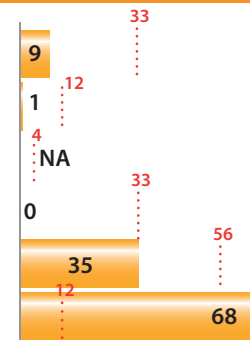
Tarjeta de débito
(Por cada 100,000 contratos)

Terminal Punto de Venta
(Por cada 10,000 terminales)

Cuenta de ahorro
(Por cada 100 contratos)

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

Cajero automático
(Por cada 1,000 cajeros)



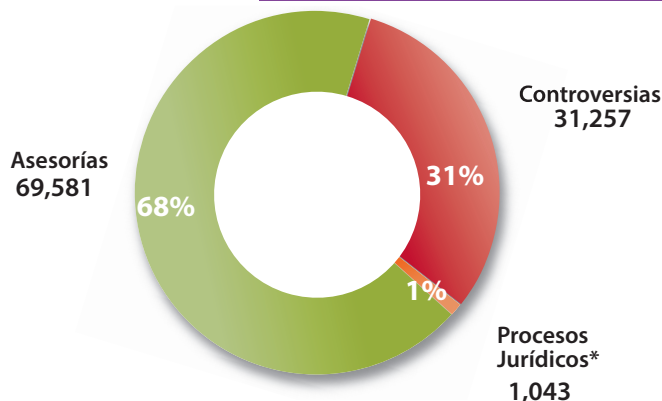
..... Índice del Sector 2012

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.

(**) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2012.

(***) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Octubre de 2012. El Índice promedio del Sector no considera a Banco Mercantil del Norte.

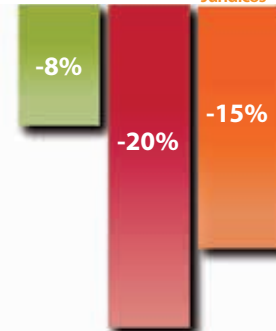
NA: No Aplica. La Institución no ofrece este producto y/o la CNBV no publicó información acerca de este producto financiero.



*681 asuntos de Dictamen y 362 asuntos de Defensoría Legal.

Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



Asesorías recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	30,152	43
Tarjeta de crédito	26,145	38
Tarjeta de débito	3,063	4
Créditos personales	1,726	2
Cuenta de ahorro	1,541	2

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	30,152	43
Consumos no reconocidos	5,378	8
Negociación de créditos (Orientación)	3,961	6
Cargos no reconocidos realizados por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	3,551	5
Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	1,854	3

Controversias recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	19,572	63
Tarjeta de débito	2,677	9
Cuenta de ahorro	2,000	6
Cheques	1,480	5
Créditos personales	1,307	4

Variación 2011-2012	% Favorable
-27%	74
3%	44
-5%	56
6%	22
-4%	61

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Consumos no reconocidos	4,505	14
Gestión de cobranza indebida	3,583	11
Actualización de historial crediticio no realizada	3,064	10
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	2,449	8
Cargos no reconocidos realizados por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	2,071	7

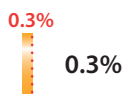
Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 15 días hábiles

Sanción*



101 multas impuestas

Reclamación**

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

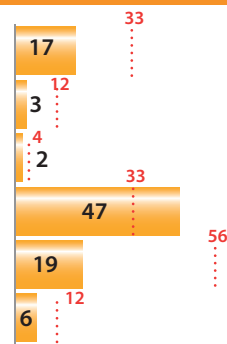
Tarjeta de débito
(Por cada 100,000 contratos)

Terminal Punto de Venta
(Por cada 10,000 terminales)

Cuenta de ahorro
(Por cada 100 contratos)

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

Cajero automático
(Por cada 1,000 cajeros)

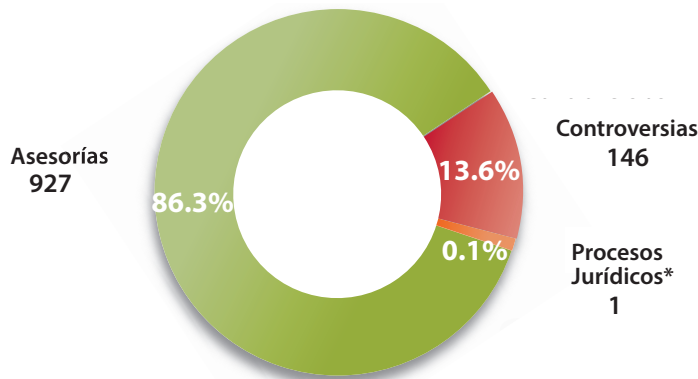


..... Índice del Sector 2012

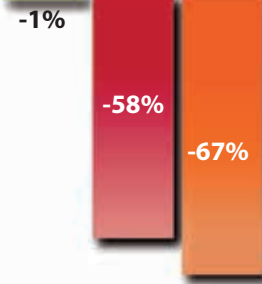
(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Conduf.

(**) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Conduf al mes de Diciembre de 2012.

(***) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Conduf al mes de Octubre de 2012. El Índice promedio del Sector no considera a Banco Mercantil del Norte.


CONSUBANCO, S.A.
1,074 Acciones de Atención

Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



*1 asunto de Defensoría Legal.

Asesorías recibidas

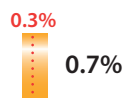
5 Principales productos			5 Principales causas		
Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	672	72	Funcionamiento de los productos financieros	672	72
Tarjeta de crédito	140	15	Negociación de créditos (Orientación)	56	6
Créditos personales	51	6	Gestión de cobranza indebida	17	2
Cuenta de ahorro	15	2	Consulta de saldos y movimientos no atendida	12	1
Cuenta de nómina	11	1	No recepción de estado de cuenta	11	1

Controversias recibidas

2 Principales productos			Variación 2011-2012		5 Principales causas		
Producto	Asuntos	Part. %	Variación 2011-2012	% Favorable	Causa	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	138	95	-64%	60	Gestión de cobranza indebida	67	46
Reporte de Buró de Crédito	3	2	50%	67	Actualización de historial crediticio no realizada	20	14
					La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	9	6
					Bloqueo o cancelación de la tarjeta de crédito	8	5
					Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	8	5

Índices
Resolución


Tiempo de respuesta 10 días hábiles

Sanción*


1 multa impuesta

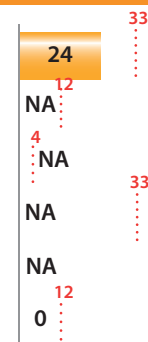
Reclamación**
Tarjeta de crédito***
 (Por cada 100,000 tarjetas)

Tarjeta de débito
 (Por cada 100,000 contratos)

Terminal Punto de Venta
 (Por cada 10,000 terminales)

Cuenta de ahorro
 (Por cada 100 contratos)

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

Cajero automático
 (Por cada 1,000 cajeros)


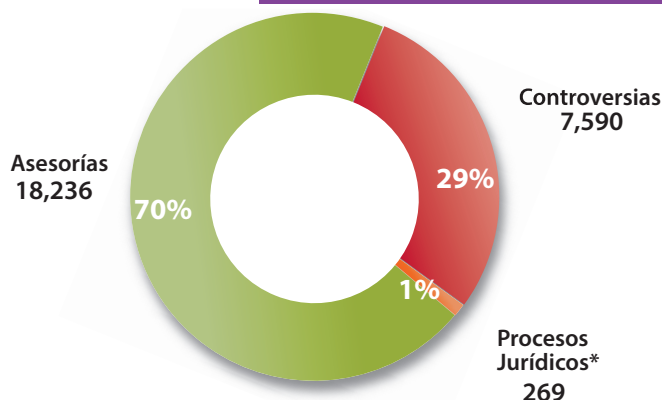
..... Índice del Sector 2012

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.

(**) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2012.

(***) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Octubre de 2012. El Índice promedio del Sector no considera a Banco Mercantil del Norte.

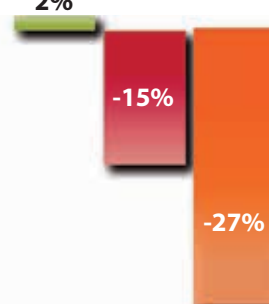
NA: No Aplica. La Institución no ofrece este producto y/o la CNBV no publicó información acerca de este producto financiero.



*179 asuntos de Dictamen y 90 asuntos de Defensoría Legal.

Variación 2011 - 2012

Asesorías 2% Controversias -15% Procesos Jurídicos -27%



Asesorías recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	9,492	52
Tarjeta de crédito	4,505	25
Créditos personales	748	4
Tarjeta de débito	629	3
Cuenta de ahorro	605	3

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	9,492	52
Negociación de créditos (Orientación)	1,150	6
Gestión de cobranza indebida	890	5
Consumos no reconocidos	636	3
Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	354	2

Controversias recibidas

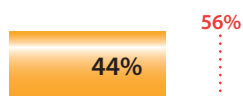
5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	3,777	50
Cheques	731	10
Créditos personales	716	9
Cuenta de ahorro	559	7
Tarjeta de débito	407	5

Variación 2011-2012	% Favorable
-17%	49
-20%	31
-7%	35
-4%	49
-17%	54

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Gestión de cobranza indebida	1,984	26
Consumos no reconocidos	587	8
Actualización de historial crediticio no realizada	536	7
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	412	5
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	382	5

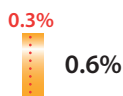
Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 12 días hábiles

Sanción*



48 multas impuestas

Reclamación**

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

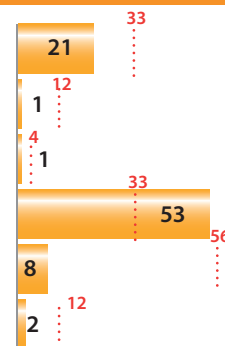
Tarjeta de débito
(Por cada 100,000 contratos)

Terminal Punto de Venta
(Por cada 10,000 terminales)

Cuenta de ahorro
(Por cada 100 contratos)

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

Cajero automático
(Por cada 1,000 cajeros)

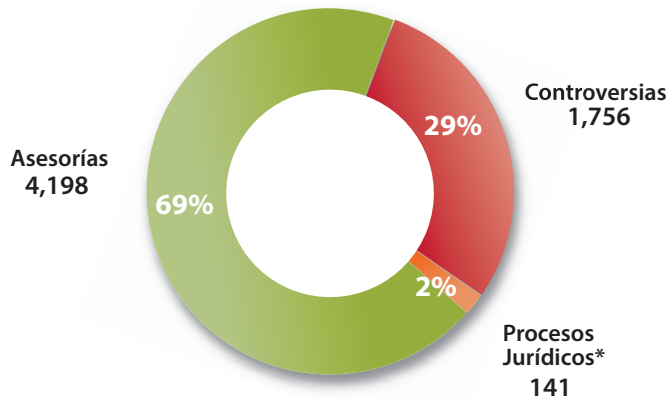


..... Índice del Sector 2012

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.

(**) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2012.

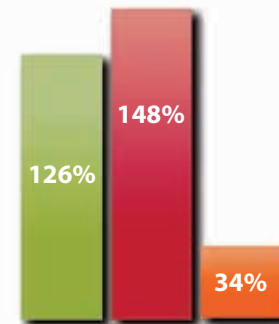
(***) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Octubre de 2012. El Índice promedio del Sector no considera a Banco Mercantil del Norte.



*83 asuntos de Dictamen y 58 asuntos de Defensoría Legal.

Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



Asesorías recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	1,826	43
Información sobre productos y servicios financieros	1,745	42
Créditos personales	139	3
Tarjeta de débito	117	3
Cheques	102	2

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	1,745	42
Consumos no reconocidos	458	11
Negociación de créditos (Orientación)	269	6
Cargos no reconocidos realizados por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	230	5
Gestión de cobranza indebida	177	4

Controversias recibidas

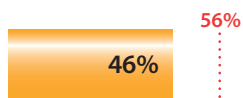
5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	1,371	78
Cheques	120	7
Tarjeta de débito	94	5
Créditos personales	62	4
Cuenta de ahorro	18	1

Variación 2011-2012	% Favorable
217%	52
13%	14
6%	10
313%	47
-10%	26

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Consumos no reconocidos	524	30
Gestión de cobranza indebida	257	15
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	103	6
Cargos no reconocidos realizados por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	98	6
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	94	5

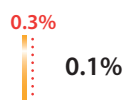
Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 18 días hábiles

Sanción*



2 multas impuestas

Reclamación**

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

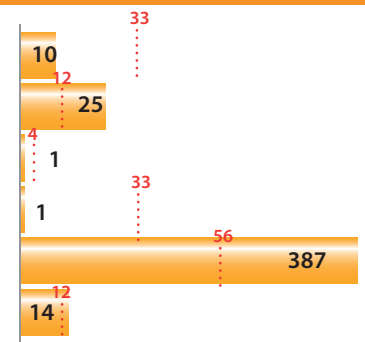
Tarjeta de débito
(Por cada 100,000 contratos)

Terminal Punto de Venta
(Por cada 10,000 terminales)

Cuenta de ahorro
(Por cada 100 contratos)

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

Cajero automático
(Por cada 1,000 cajeros)

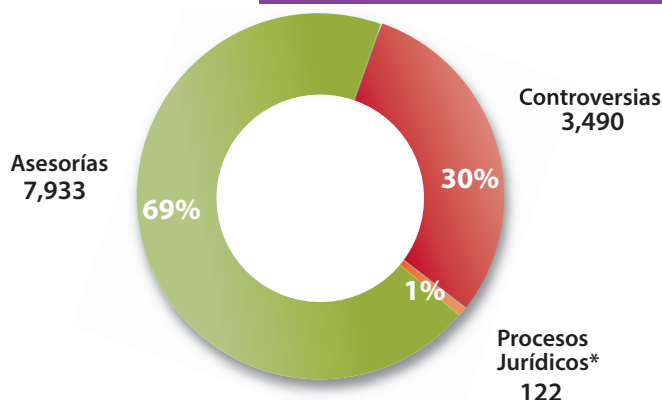


..... Índice del Sector 2012

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.

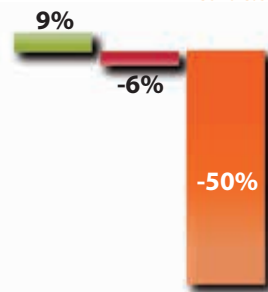
(**) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2012.

(***) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Octubre de 2012. El Índice promedio del Sector no considera a Banco Mercantil del Norte.



Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



*83 asuntos de Dictamen y 39 asuntos de Defensoría Legal.

Asesorías recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	3,549	45
Tarjeta de crédito	2,079	26
Tarjeta de débito	580	7
Crédito al auto	366	5
Cuenta de ahorro	343	4

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	3,549	45
Consumos no reconocidos	692	9
Negociación de créditos (Orientación)	304	4
Cargos no reconocidos realizados por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	189	2
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	181	2

Controversias recibidas

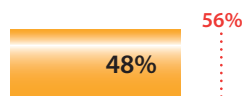
5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	1,474	42
Tarjeta de débito	540	15
Cheques	359	10
Crédito al auto	290	8
Cuenta de ahorro	242	7

Variación 2011-2012	% Favorable
10%	50
-45%	58
-0.3%	33
17%	47
15%	58

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Consumos no reconocidos	724	21
Gestión de cobranza indebida	364	10
Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	253	7
Actualización de historial crediticio no realizada	220	6
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	136	4

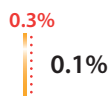
Índices

Resolución



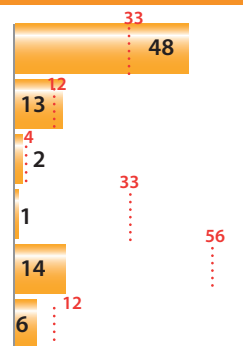
Tiempo de respuesta 16 días hábiles

Sanción*



2 multas impuestas

Reclamación**

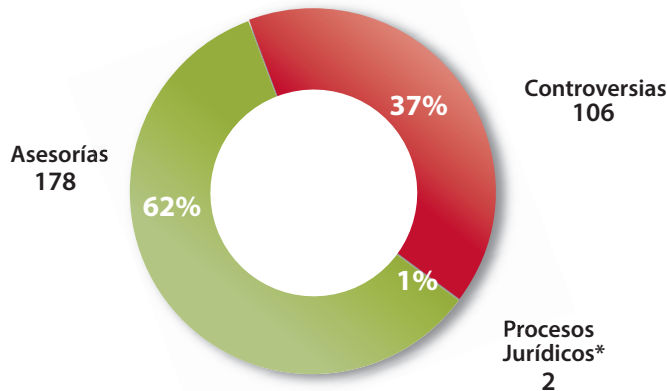
Tarjeta de crédito***
(Por cada 100,000 tarjetas)Tarjeta de débito
(Por cada 100,000 contratos)Terminal Punto de Venta
(Por cada 10,000 terminales)Cuenta de ahorro
(Por cada 100 contratos)Cuenta de nómina
(Por cada 1,000,000 cuentas)Cajero automático
(Por cada 1,000 cajeros)

..... Índice del Sector 2012

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.

(**) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2012.

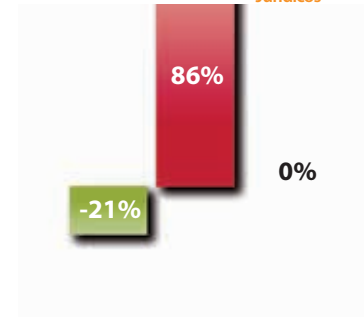
(***) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Octubre de 2012. El Índice promedio del Sector no considera a Banco Mercantil del Norte.



*2 asuntos de Defensoría Legal.

Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



Asesorías recibidas

2 Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	98	55
Crédito al auto	71	40

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	98	55
Beneficios no aplicados al crédito	15	8
Negociación de créditos (Orientación)	8	4
Pago no aplicado al crédito	5	3
Cobro de intereses no pactados en el contrato	4	2

Controversias recibidas

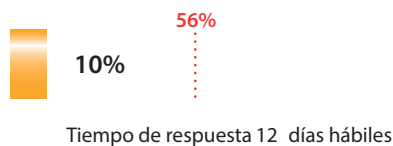
2 Principales productos	Asuntos	Part. %
Crédito al auto	97	92
Reporte de Buró de Crédito	2	2

Variación 2011-2012	% Favorable
106%	10
0%	50

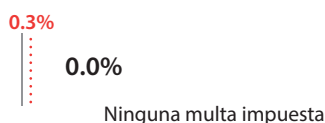
5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Gestión de cobranza indebida	53	50
Actualización de historial crediticio no realizada	14	13
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	7	7
Consulta de saldos y movimientos no atendida	5	5
Beneficios no aplicados al crédito	4	4

Índices

Resolución



Sanción*



(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.

Reclamación**

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

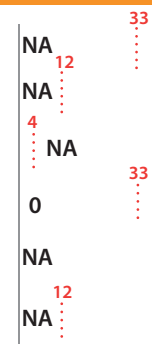
Tarjeta de débito
(Por cada 100,000 contratos)

Terminal Punto de Venta
(Por cada 10,000 terminales)

Cuenta de ahorro
(Por cada 100 contratos)

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

Cajero automático
(Por cada 1,000 cajeros)



..... Índice del Sector 2012

(**) El Índice se calculó con base en el número de contratos, cuentas, TPV y ATM, proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2012.

(***) El Índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, Ixe Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Octubre de 2012. El Índice promedio del Sector no considera a Banco Mercantil del Norte.

NA: No Aplica. La Institución no ofrece este producto y/o la CNBV no publicó información acerca de este producto financiero.

Sociedades de Información Crediticia

En 2012, se registró un aumento en las Acciones de Atención del 54% con respecto a 2011.

En el proceso de Gestión Electrónica, se presentó un incremento del 29%, siendo la causa principal el **Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte especial.**



Principales Causas
Instituciones

Página

41

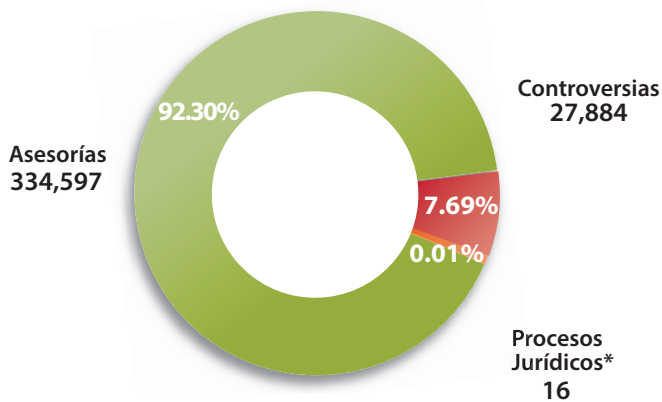
42

Controversias recibidas en el Sector Sociedades de Información Crediticia

Causas de Atención más recurrentes

Total del Sector: 27,884

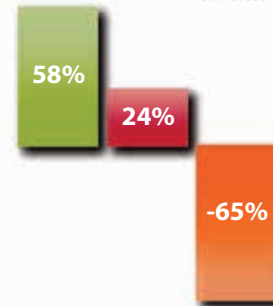
Posición	Causas	Glosario	Asuntos	Part.%
1	Desacuerdo/Inconformidad con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	El Usuario no está de acuerdo con la información contenida en su reporte de crédito especial, por lo que solicita la corrección del mismo	19,636	70.42
2	Inconformidad con la emisión del reporte de crédito especial (Historial crediticio)	El Usuario solicita la expedición/emisión, impresión de su historial crediticio y éste no fue otorgado	6,275	22.50
3	Inconformidad por homonimia	El Usuario manifiesta que los datos que están contenidos en su reporte pertenecen a otra persona y que se trata de un caso de homonimia (Nombre o RFC)	1,629	5.84
4	Actualización de historial crediticio no realizada	El Usuario reclama que no se realizó la modificación y/o emisión solicitada a su historial crediticio	110	0.39
5	Modificación al historial crediticio	El Usuario no está de acuerdo con la información registrada en su historial	36	0.13
6	Proporcionar información sin autorización del cliente	El Usuario manifiesta no haber autorizado la consulta de su historial crediticio y/o el mal uso de la información contenida en su reporte	21	0.08
7	No remisión del reporte corregido a la Institución financiera	El Usuario reclama que la Sociedad de Información Crediticia no envió el reporte actualizado (con la corrección de datos) a la Institución que consultó su historial	19	0.07
8	Eliminación del historial crediticio no atendida	El Usuario solicita la eliminación de su historial crediticio y ésta, no es llevada a cabo	19	0.07
9	Retraso en la entrega del reporte especial	El Usuario no recibe el reporte especial de crédito en el tiempo señalado	12	0.04
10	Cobro en la entrega del reporte especial no reconocido por el cliente	El Usuario está en desacuerdo con el cobro que le hacen por la entrega de su reporte especial de crédito	5	0.02



*9 asuntos de Dictamen y 7 asuntos de Defensoría Legal.

Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



Asesorías recibidas

3 Principales causas	Asuntos	Part. %
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	320,544	95.8
Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte especial	10,461	3.1
Inconformidad por homonimia	1,175	0.4

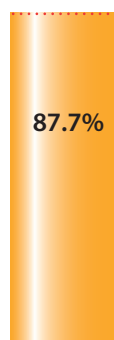
Controversias recibidas

3 Principales causas	Asuntos	Part. %	Variación 2011-2012	% Favorable
Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte especial	19,636	70	43%	85
Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)	6,275	23	-15%	97
Inconformidad por homonimia	1,629	6	46%	85

Índices

Resolución

Sanción*

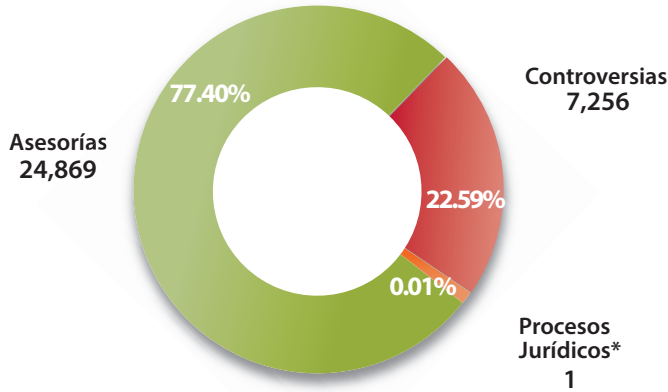


Tiempo de respuesta 19 días hábiles

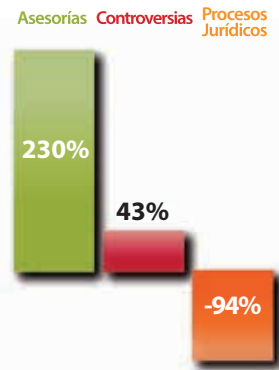
0.01%

3 multas impuestas en el Sector

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.



Variación 2011 - 2012



*1 asunto de Defensoría Legal.

Asesorías recibidas

3 Principales causas	Asuntos	Part. %
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	23,253	93.5
Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte especial	1,395	5.6
Inconformidad por homonimia	103	0.4

Controversias recibidas

3 Principales causas	Asuntos	Part. %	Variación 2011-2012	% Favorable
Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte especial	4,898	67.5	63%	90
Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)	2,208	30.4	14%	99
Inconformidad por homonimia	119	1.6	42%	88

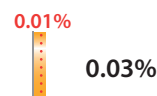
Índices

Resolución



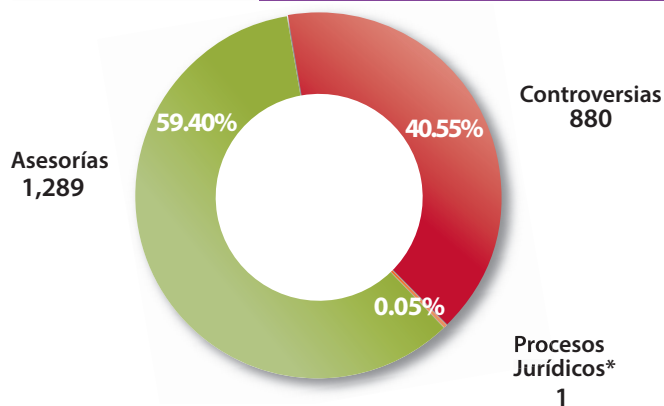
Sanción*

Tiempo de respuesta 9 días hábiles



2 multas impuestas

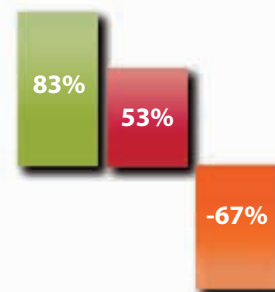
(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.



*1 asunto de Dictamen.

Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



Asesorías recibidas

3 Principales causas	Asuntos	Part. %
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	1,145	89
Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte especial	85	7
Inconformidad por homonimia	31	2

Controversias recibidas

3 Principales causas	Asuntos	Part. %	Variación 2011-2012	% Favorable
Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)	670	76	74%	98
Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte especial	196	22	7%	73
Actualización de historial crediticio no realizada	6	1	200%	20

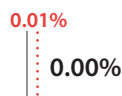
Índices

Resolución



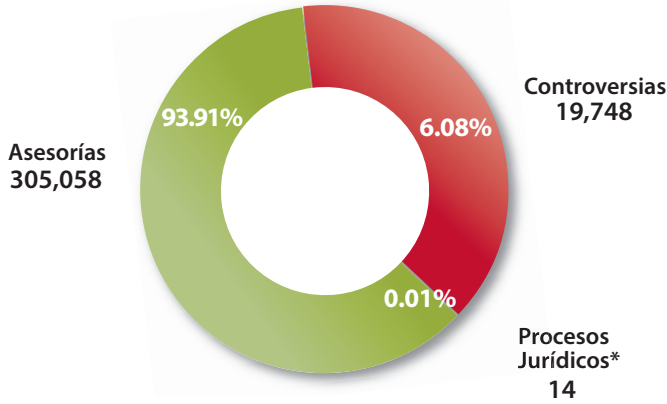
Tiempo de respuesta 11 días hábiles

Sanción*



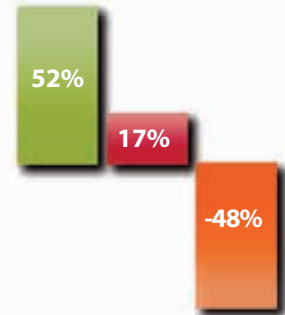
Ninguna multa impuesta

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Conducef.



Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



*8 asuntos de Dictamen y 6 asuntos de Defensoría Legal.

Asesorías recibidas

3 Principales causas	Asuntos	Part. %
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	294,123	96.4
Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte especial	8,153	2.7
Retraso en la entrega del reporte especial	1,022	0.3

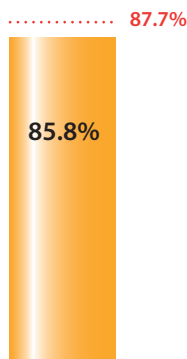
Controversias recibidas

3 Principales causas	Asuntos	Part. %	Variación 2011-2012	% Favorable
Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte especial	14,542	74	38%	84
Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)	3,397	17	-33%	96
Inconformidad por homonimia	1,507	8	46%	85

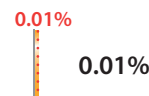
Índices

Resolución

Sanción*



Tiempo de respuesta 24 días hábiles



1 multa impuesta

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Conducef.

Administradoras de Fondos para el Retiro

Durante 2012, hubo un aumento de las Controversias recibidas del 35% en el Sector, en comparación con el año anterior.

Los tres servicios con mayores Controversias fueron: **Emisión de estado de cuenta, Disposición del saldo de la cuenta individual y Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio.**



Principales Causas
Instituciones

Página

47

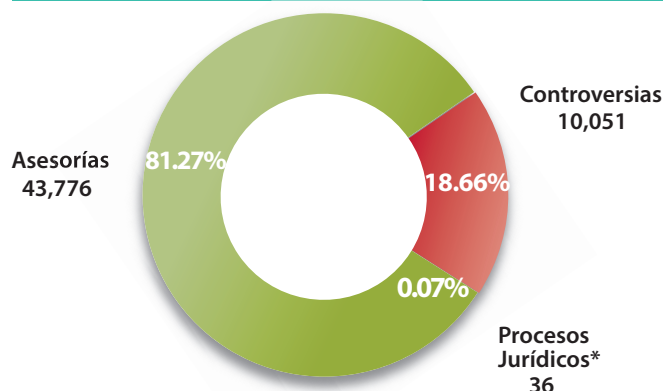
48

Controversias recibidas en el Sector AFORE

Causas de Atención más recurrentes

Total del Sector: 10,051

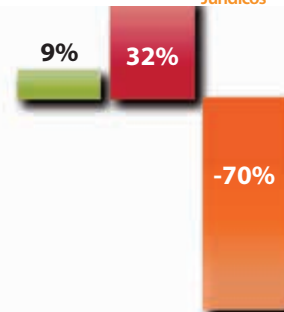
Posición	Causas	Glosario	Asuntos	Part.%
1	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	El Usuario reclama que no se han realizado los cambios, modificaciones o correcciones solicitadas	4,831	48
2	Información para realizar el trámite no otorgada	El Usuario no recibe el detalle sobre cómo realizar un trámite ante su AFORE	1,042	10
3	Unificación de cuentas no atendida o no concluida	El trabajador se inconforma con el resultado o con el retraso de la unificación de cuentas	723	7
4	Separación de cuentas no atendida o no concluida	Consiste en la aclaración o corrección de los Números de Seguridad Social de aquellos trabajadores que durante el trámite de registro se detectó que su Número de Seguridad Social se encuentra asignado a otra persona que está registrada o no en alguna AFORE	633	6
5	Solicitud de disposición no atendida o no concluida	El trabajador o beneficiario solicitó la disposición de recursos, cuenta con derecho a retiro SAR 92 y no se ha liquidado su pago	448	4
6	Inconformidad con el resultado o monto del retiro	El Usuario no está de acuerdo con el monto del retiro al que tiene derecho por contar con un plan privado de pensión, una pensión pagada por el IMSS o Aseguradora	372	4
7	Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	El Usuario no está de acuerdo con el traspaso realizado	323	3
8	Traspaso AFORE-AFORE no atendida o no concluida	Cuando el trabajador consulta la AFORE que eligió y aún no está el traspaso o está en una AFORE que no eligió	152	2
9	Solicitud de registro no atendida o no concluida	Cuando el trabajador consulta en la AFORE y aún no se encuentra registrado	152	2
10	Retraso con el pago de retiro	El pago del retiro al que tiene derecho el trabajador, se encuentra atrasado	144	1



*23 asuntos de Dictamen y 13 asuntos de Defensoría Legal.
¹ Incluye asuntos de CONSAR.

Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



Asesorías recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	29,497	67
Trasposos AFORE-AFORE	2,752	6
Retiros parciales (Desempleo)	2,242	5
Disposición del saldo de la cuenta individual	1,799	4
Emisión de estado de cuenta	1,707	4

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	29,497	67
Información para realizar el trámite no otorgada	6,013	14
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	2,589	6
Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	1,628	4
Consulta a través del NSS	495	1

Controversias recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %	Variación 2011-2012	
			Variación	% Favorable
Emisión de estado de cuenta	3,040	30	112%	92
Disposición del saldo de la cuenta individual	1,715	17	78%	71
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio	956	10	-9%	75
Unificación de cuentas	824	8	5%	67
Registro de trabajadores	754	8	215%	56

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	4,831	48
Información para realizar el trámite no otorgada	1,042	10
Unificación de cuentas no atendida o no concluida	723	7
Separación de cuentas no atendida o no concluida	633	6
Solicitud de disposición no atendida o no concluida	448	4

Índices

Resolución

74%

Tiempo de respuesta 11 días hábiles

Sanción*

0.2%

15 multas impuestas

Reclamación**

Trasposos AFORE-AFORE
(Por cada 100,000 trasposos)

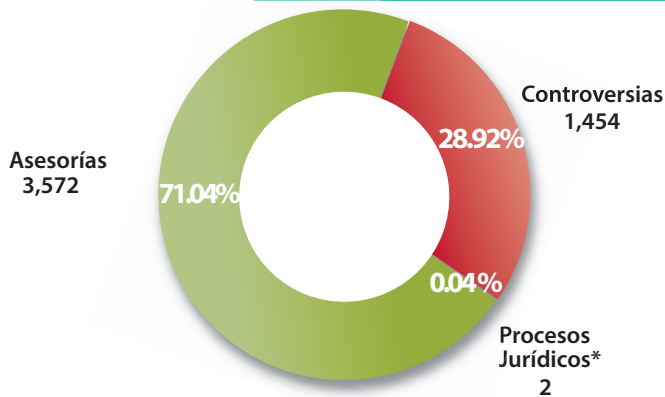
4

Corrección y/o actualización de
datos, nombre, RFC, domicilio
(Por cada 1,000,000 afiliados)

3

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.

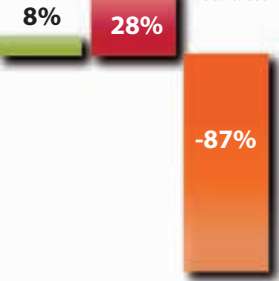
(**) El Índice se calculó con base en el número de trasposos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2012.



* 2 asuntos de Dictamen.

Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos


Asesorías recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	2,096	59
Trasposos AFORE-AFORE	271	8
Disposición del saldo de la cuenta individual	209	6
Emisión de estado de cuenta	192	5
Retiros parciales (Desempleo)	191	5

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	2,096	59
Información para realizar el trámite no otorgada	566	16
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	305	9
Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	158	4
Consulta a través del NSS	91	3

Controversias recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %	Variación 2011-2012	% Favorable	5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Emisión de estado de cuenta	351	24	158%	82	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	647	44
Disposición del saldo de la cuenta individual	309	21	122%	53	Separación de cuentas no atendida o no concluida	154	11
Separación (Corrección o aclaración del número de seguridad social)	179	12	29%	27	Unificación de cuentas no atendida o no concluida	138	9
Unificación de cuentas	156	11	4%	38	Información para realizar el trámite no otorgada	133	9
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio	128	9	-37%	56	Solicitud de disposición no atendida o no concluida	77	5

Índices
Resolución

53%

74%

Tiempo de respuesta 15 días hábiles

Sanción*

0.2%

0.1%

1 multa impuesta

Reclamación**

Trasposos AFORE-AFORE
(Por cada 100,000 trasposos)

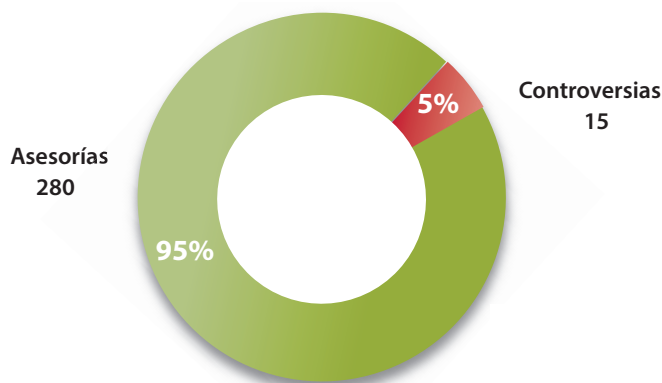
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio
(Por cada 1,000,000 afiliados)

4
3
2

..... Índice del Sector 2012

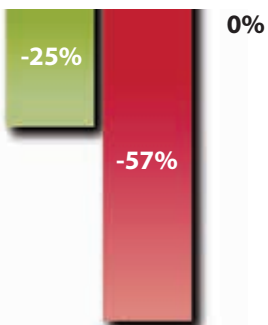
(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Conducef.

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



Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



Asesorías recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	182	65
Trasposos AFORE-AFORE	27	10
Emisión de estado de cuenta	20	7
Retiros parciales (Desempleo)	14	5
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio	7	3

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	182	65
Información para realizar el trámite no otorgada	45	16
Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	21	8
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	11	4
Consulta a través del NSS	3	1

Controversias recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Emisión de estado de cuenta	7	47
Unificación de cuentas	4	27
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio	2	13
Disposición del saldo de la cuenta individual	1	7
Retiros SAR 92-97	1	7

Variación 2011-2012	% Favorable
-13%	50
300%	100
-67%	50
-80%	100
-67%	0

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	6	40
Información para realizar el trámite no otorgada	4	27
Unificación de cuentas no atendida o no concluida	3	20
Inconformidad con el resultado de la unificación de cuentas	1	7
Solicitud de disposición no atendida o no concluida	1	7

Índices

Resolución



Sanción*



Reclamación**

Trasposos AFORE-AFORE
(Por cada 100,000 trasposos)

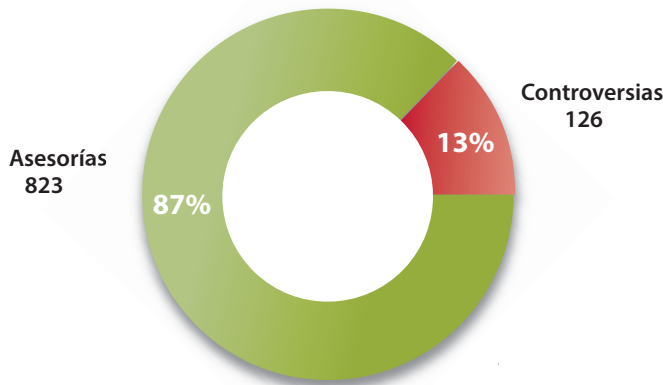
Corrección y/o actualización de
datos, nombre, RFC, domicilio
(Por cada 1,000,000 afiliados)



..... Índice del Sector 2012

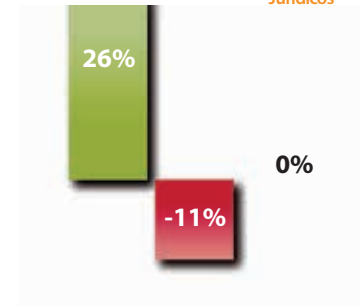
(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.

(**) El Índice se calculó con base en el número de trasposos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2012.
NA: No aplica. La Institución no ofrece este producto.



Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



Asesorías recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part.%	5 Principales causas	Asuntos	Part.%
Información sobre productos y servicios financieros	438	53	Funcionamiento de los productos financieros	438	53
Trasposos AFORE-AFORE	170	21	Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	117	14
Retiros parciales (Desempleo)	83	10	Información para realizar el trámite no otorgada	115	14
Disposición del saldo de la cuenta individual	36	4	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	69	8
Retiros SAR 92-97	17	2	Información para realizar el trámite de inconformidad por traspaso indebido	19	2

Controversias recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part.%	Variación 2011-2012	% Favorable	5 Principales causas	Asuntos	Part.%
Trasposos AFORE-AFORE	27	21	170%	42	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	47	37
Disposición del saldo de la cuenta individual	21	17	110%	50	Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	21	17
Retiros parciales (Desempleo)	16	13	60%	25	Información para realizar el trámite no otorgada	14	11
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio	16	13	-67%	27	Solicitud de disposición no atendida o no concluida	6	5
Emisión de estado de cuenta	14	11	-39%	92	Unificación de cuentas no atendida o no concluida	6	5

Índices

Resolución

42%

74%

Tiempo de respuesta 15 días hábiles

Sanción*

0.2%

0.0%

Reclamación**

Trasposos AFORE-AFORE
(Por cada 100,000 trasposos)Corrección y/o actualización de
datos, nombre, RFC, domicilio
(Por cada 1,000,000 afiliados)

4

1

3

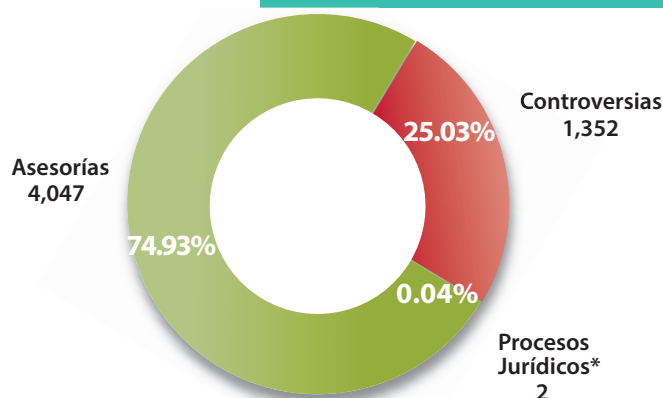
12

..... Índice del Sector 2012

Ninguna multa impuesta

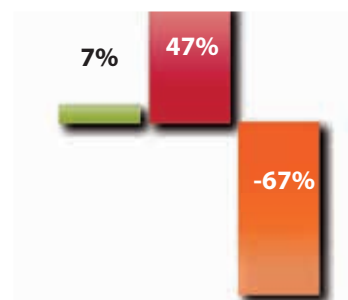
(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Conduself.

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



Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



*1 asunto de Dictamen y 1 asunto de Defensoría Legal.

Asesorías recibidas

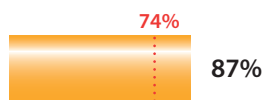
5 Principales productos			5 Principales causas		
Asuntos	Part. %		Asuntos	Part. %	
Información sobre productos y servicios financieros	2,298	57	Funcionamiento de los productos financieros	2,298	57
Retiros parciales (Desempleo)	358	9	Información para realizar el trámite no otorgada	792	20
Traspasos AFORE-AFORE	321	8	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	329	8
Disposición del saldo de la cuenta individual	233	6	Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	192	5
Emisión de estado de cuenta	192	5	Consulta a través del NSS	53	1

Controversias recibidas

5 Principales productos			Variación 2011-2012		5 Principales causas		
Asuntos	Part. %		Variación 2011-2012	% Favorable	Asuntos	Part. %	
Emisión de estado de cuenta	437	32	206%	98	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	701	52
Disposición del saldo de la cuenta individual	223	16	80%	83	Unificación de cuentas no atendida o no concluida	145	11
Unificación de cuentas	162	12	24%	81	Separación de cuentas no atendida o no concluida	114	8
Separación (Corrección o aclaración del número de seguridad social)	123	9	16%	76	Información para realizar el trámite no otorgada	92	7
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio	122	9	27%	78	Solicitud de disposición no atendida o no concluida	62	5

Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 12 días hábiles

Reclamación**

Traspasos AFORE-AFORE
(Por cada 100,000 traspasos)Corrección y/o actualización de
datos, nombre, RFC, domicilio
(Por cada 1,000,000 afiliados)

Sanción*

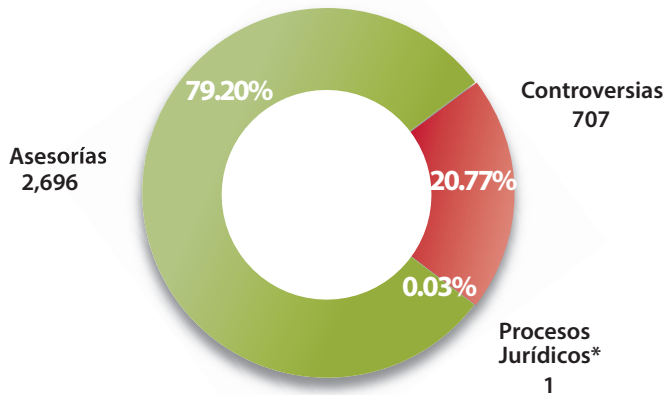


Ninguna multa impuesta

..... Índice del Sector 2012

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Conduf.

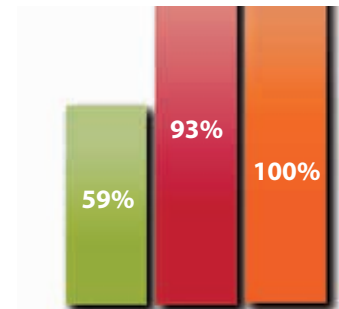
(**) El Índice se calculó con base en el número de traspasos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Conduf al mes de Diciembre de 2012.



*1 asunto de Dictamen.

Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



Asesorías recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %	5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	1,514	56	Funcionamiento de los productos financieros	1,514	56
Retiros parciales (Desempleo)	273	10	Información para realizar el trámite no otorgada	490	18
Emisión de estado de cuenta	272	10	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	363	13
Trasposos AFORE-AFORE	217	8	Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	102	4
Disposición del saldo de la cuenta individual	139	5	Traspaso AFORE-AFORE no atendida o no concluida	54	2

Controversias recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %	Variación 2011-2012	% Favorable	5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Emisión de estado de cuenta	327	46	309%	80	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	421	60
Disposición del saldo de la cuenta individual	133	19	125%	54	Información para realizar el trámite no otorgada	81	11
Unificación de cuentas	45	6	29%	54	Unificación de cuentas no atendida o no concluida	35	5
Retiros SAR 92-97	38	5	65%	42	Solicitud de disposición no atendida o no concluida	30	4
Retiros parciales (Desempleo)	34	5	21%	71	Inconformidad con el resultado o monto del retiro	26	4

Índices

Resolución

66%

74%

Tiempo de respuesta 18 días hábiles

Sanción*

0.2%

1.6%

Reclamación**

Trasposos AFORE-AFORE
(Por cada 100,000 trasposos)Corrección y/o actualización de
datos, nombre, RFC, domicilio
(Por cada 1,000,000 afiliados)

4

1

3

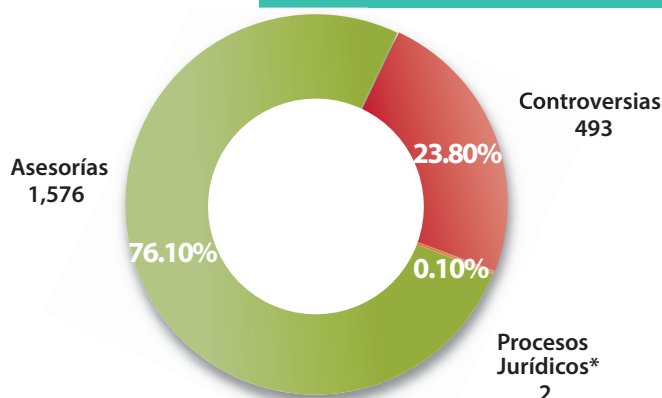
1

..... Índice del Sector 2012

11 multas impuestas

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Conducef.

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



Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos

3%

-5%

-33%

*2 asuntos de Dictamen.

Asesorías recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %	5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	861	55	Funcionamiento de los productos financieros	861	55
Trasposos AFORE-AFORE	215	14	Información para realizar el trámite no otorgada	270	17
Disposición del saldo de la cuenta individual	102	6	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	144	9
Emisión de estado de cuenta	98	6	Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	125	8
Retiros parciales (Desempleo)	87	6	Traspaso AFORE-AFORE no atendida o no concluida	29	2

Controversias recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %	Variación 2011-2012	% Favorable	5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Emisión de estado de cuenta	158	32	32%	86	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	247	50
Disposición del saldo de la cuenta individual	90	18	-4%	39	Información para realizar el trámite no otorgada	36	7
Trasposos AFORE-AFORE	57	12	10%	30	Solicitud de disposición no atendida o no concluida	27	5
Retiros SAR 92-97	38	8	31%	47	Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	25	5
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio	31	6	-40%	58	Traspaso AFORE-AFORE no atendida o no concluida	25	5

Índices

Resolución

54%

74%

Tiempo de respuesta 10 días hábiles

Sanción*

0.2%

0.0%

Ninguna multa impuesta

Reclamación**

Trasposos AFORE-AFORE
(Por cada 100,000 trasposos)Corrección y/o actualización de
datos, nombre, RFC, domicilio
(Por cada 1,000,000 afiliados)

4

10

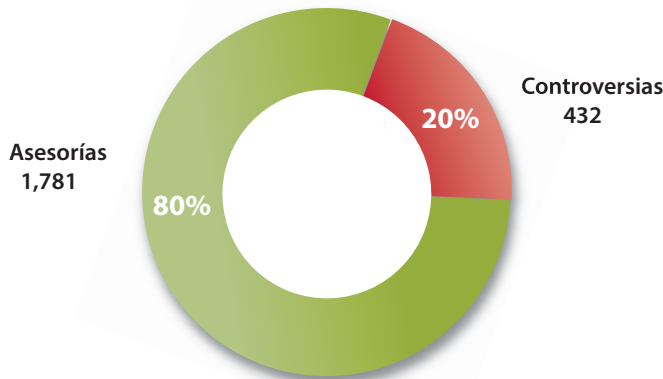
3

3

..... Índice del Sector 2012

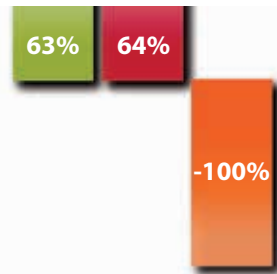
(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.

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



Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



Asesorías recibidas

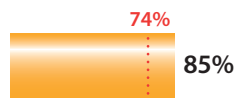
5 Principales productos	Asuntos	Part. %	5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	1,064	60	Funcionamiento de los productos financieros	1,064	60
Trasposos AFORE-AFORE	229	13	Información para realizar el trámite no otorgada	304	17
Retiros parciales (Desempleo)	136	8	Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	146	8
Emisión de estado de cuenta	73	4	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	103	6
Disposición del saldo de la cuenta individual	65	4	Consulta a través del NSS	27	2

Controversias recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %	Variación 2011-2012	% Favorable	5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Emisión de estado de cuenta	114	26	87%	95	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	206	48
Disposición del saldo de la cuenta individual	98	23	345%	88	Información para realizar el trámite no otorgada	46	11
Trasposos AFORE-AFORE	40	9	-27%	69	Separación de cuentas no atendida o no concluida	31	7
Separación (Corrección o aclaración del número de seguridad social)	34	8	48%	78	Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	30	7
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio	29	7	26%	86	Solicitud de disposición no atendida o no concluida	23	5

Índices

Resolución



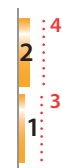
Tiempo de respuesta 11 días hábiles

Sanción*



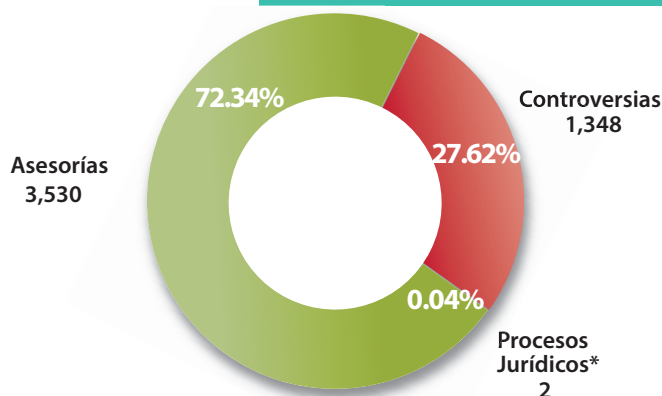
Ninguna multa impuesta

Reclamación**

Trasposos AFORE-AFORE
(Por cada 100,000 trasposos)Corrección y/o actualización de
datos, nombre, RFC, domicilio
(Por cada 1,000,000 afiliados)

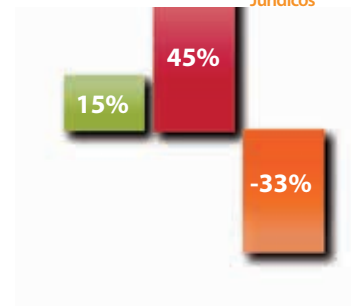
(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Conducef.

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



Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



*2 asuntos de Dictamen.

Asesorías recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	2,171	62
Trasposos AFORE-AFORE	296	8
Disposición del saldo de la cuenta individual	220	6
Retiros parciales (Desempleo)	211	6
Emisión de estado de cuenta	165	5

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	2,171	62
Información para realizar el trámite no otorgada	554	16
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	272	8
Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	186	5
Consulta a través del NSS	60	2

Controversias recibidas

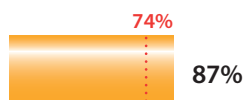
5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Emisión de estado de cuenta	442	33
Disposición del saldo de la cuenta individual	201	15
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio	195	14
Separación (Corrección o aclaración del número de seguridad social)	137	10
Unificación de cuentas	117	9

Variación 2011-2012	% Favorable
151%	95
58%	81
57%	83
7%	80
13%	85

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	606	45
Información para realizar el trámite no otorgada	236	18
Separación de cuentas no atendida o no concluida	121	9
Unificación de cuentas no atendida o no concluida	103	8
Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	36	3

Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 8 días hábiles

Reclamación**

Trasposos AFORE-AFORE
(Por cada 100,000 trasposos)Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio
(Por cada 1,000,000 afiliados)

Sanción*

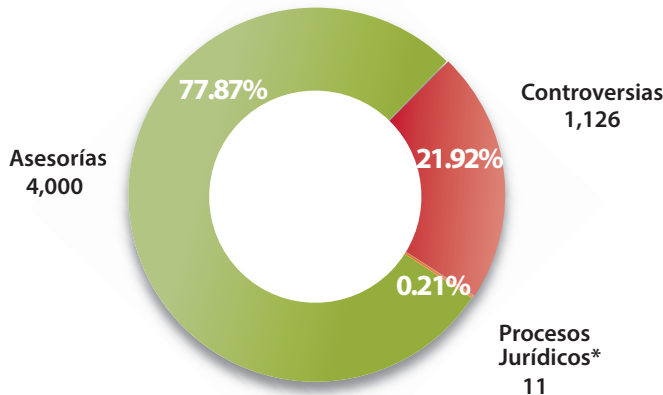


Ninguna multa impuesta

..... Índice del Sector 2012

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.

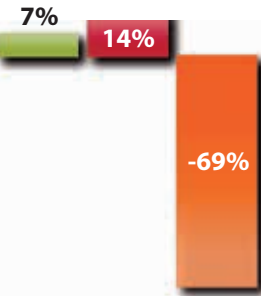
(**) El Índice se calculó con base en el número de trasposos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2012.



*6 asuntos de Dictamen y 5 asuntos de Defensoría Legal.

Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



Asesorías recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %	5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	2,204	55	Funcionamiento de los productos financieros	2,204	55
Disposición del saldo de la cuenta individual	282	7	Información para realizar el trámite no otorgada	803	20
Trasposos AFORE-AFORE	280	7	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	295	7
Retiros parciales (Desempleo)	249	6	Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	158	4
Emisión de estado de cuenta	213	5	Consulta a través del NSS	152	4

Controversias recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %	Variación 2011-2012	% Favorable	5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Emisión de estado de cuenta	236	21	436%	96	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	484	43
Disposición del saldo de la cuenta individual	225	20	275%	80	Unificación de cuentas no atendida o no concluida	122	11
Unificación de cuentas	141	13	127%	76	Separación de cuentas no atendida o no concluida	70	6
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio	124	11	88%	82	Información para realizar el trámite no otorgada	66	6
Separación (Corrección o aclaración del número de seguridad social)	80	7	74%	64	Inconformidad con el resultado o monto del retiro	57	5

Índices

Resolución

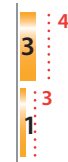


Tiempo de respuesta 9 días hábiles

Reclamación**

Trasposos AFORE-AFORE
(Por cada 100,000 trasposos)

Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio
(Por cada 1,000,000 afiliados)



Sanción*

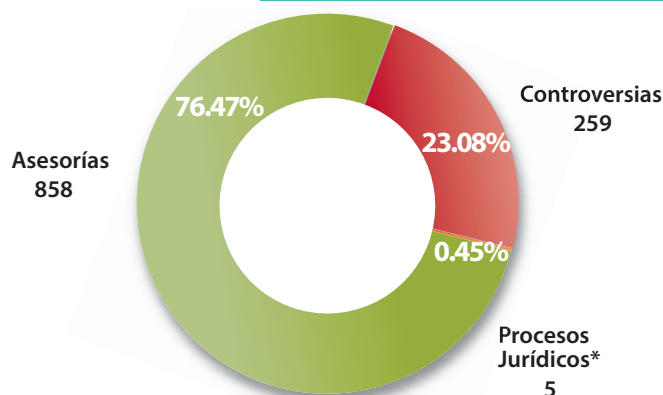


Ninguna multa impuesta

..... Índice del Sector 2012

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Conducef.

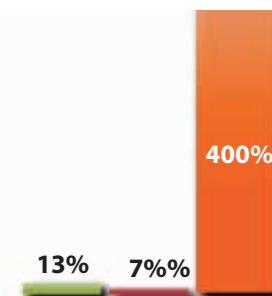
(**) El Índice se calculó con base en el número de trasposos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Conducef al mes de Diciembre de 2012.



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

Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



Asesorías recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	453	53
Trasposos AFORE-AFORE	129	15
Emisión de estado de cuenta	48	6
Disposición del saldo de la cuenta individual	45	5
Retiros parciales (Desempleo)	44	5

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	453	53
Información para realizar el trámite no otorgada	147	17
Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	77	9
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	71	8
Información para realizar el trámite de Inconformidad por traspaso indebido	15	2

Controversias recibidas

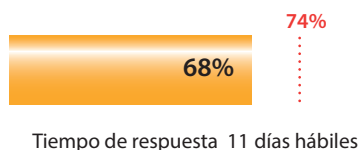
5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Disposición del saldo de la cuenta individual	63	24
Emisión de estado de cuenta	62	24
Trasposos AFORE-AFORE	34	13
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio	24	9
Unificación de cuentas	16	6

Variación 2011-2012	% Favorable
80%	65
27%	88
-13%	54
-14%	74
7%	65

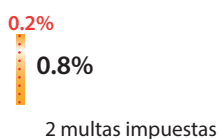
5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	111	43
Información para realizar el trámite no otorgada	31	12
Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	24	9
Inconformidad con el resultado o monto del retiro	13	5
Solicitud de disposición no atendida o no concluida	13	5

Índices

Resolución



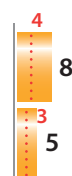
Sanción*



Reclamación**

Trasposos AFORE-AFORE
(Por cada 100,000 trasposos)

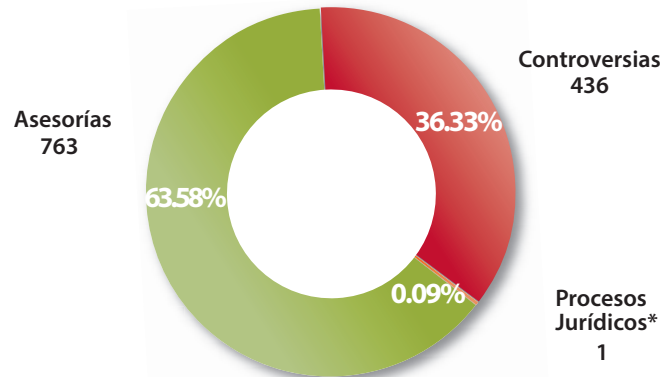
Corrección y/o actualización de
datos, nombre, RFC, domicilio
(Por cada 1,000,000 afiliados)



..... Índice del Sector 2012

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.

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



*1 asunto de Defensoría Legal.

Asesorías recibidas

5 Principales productos			5 Principales causas		
Asuntos	Part. %		Asuntos	Part. %	
Registro de trabajadores	706	93	Funcionamiento de los productos financieros	327	43
Información sobre productos y servicios financieros	31	4	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	108	14
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio	5	1	Inconformidad por los saldos reflejados	63	8
Disposición del saldo de la cuenta individual	5	1	No recibió estado de cuenta	48	6
Retiros SAR 92-97	5	1	Solicitud de disposición no concluida	45	6

Controversias recibidas

5 Principales productos		Variación 2011-2012		5 Principales causas			
Asuntos	Part. %		% Favorable	Asuntos	Part. %		
Registro de trabajadores	404	93	-	54	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	151	35
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio	6	1	-	33	Solicitud de disposición no concluida	67	15
Unificación de cuentas	6	1	-	17	Inconformidad por los saldos reflejados	40	9
Consulta a la BNDSAR	5	1	-	60	Información para realizar el trámite no otorgada	34	8
Trasposos AFORE-AFORE	3	1	-	50	No recepción de estado de cuenta	30	7

NOTA: El guión (-), indica que esta Institución se incorporó al registro del proceso de Acciones de Atención en 2012, por lo que no aplica la variación con el año anterior.

Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 11 días hábiles

74%

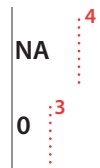
Sanción*

0.2%

0.0%

Ninguna multa impuesta

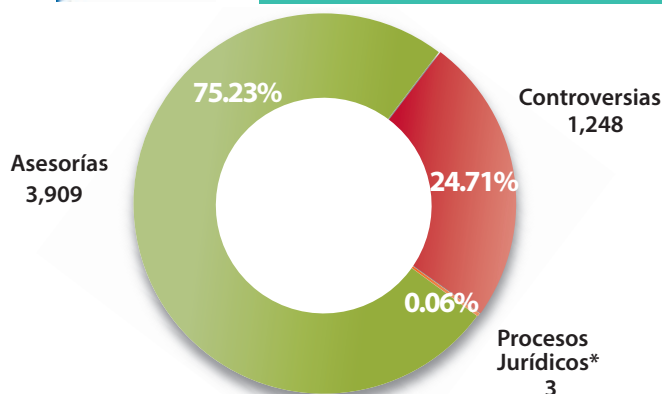
Reclamación**

Trasposos AFORE-AFORE
(Por cada 100,000 trasposos)Corrección y/o actualización de
datos, nombre, RFC, domicilio
(Por cada 1,000,000 afiliados)

..... Índice del Sector 2012

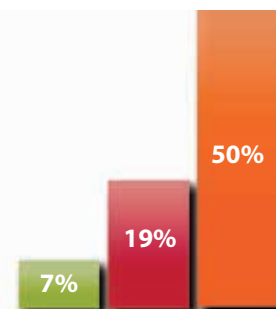
(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Conducef.

(**) El Índice se calculó con base en el número de trasposos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Conducef al mes de Diciembre de 2012.
NA: No aplica. La Institución no ofrece este producto.



Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



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

Asesorías recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	2,491	64
Trasposos AFORE-AFORE	272	7
Retiros parciales (Desempleo)	258	7
Disposición del saldo de la cuenta individual	253	6
Emisión de estado de cuenta	186	5

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	2,491	64
Información para realizar el trámite no otorgada	743	19
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	222	6
Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	165	4
Consulta a través del NSS	56	1

Controversias recibidas

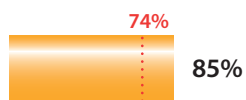
5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Emisión de estado de cuenta	561	44
Disposición del saldo de la cuenta individual	204	16
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio	165	13
Unificación de cuentas	70	5
Retiros parciales (Desempleo)	69	5

Variación 2011-2012	% Favorable
149%	98
84%	78
23%	83
23%	72
73%	75

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	747	58
Información para realizar el trámite no otorgada	207	16
Unificación de cuentas no atendida o no concluida	59	5
Inconformidad con el resultado o monto del retiro	54	4
Solicitud de disposición no atendida o no concluida	39	3

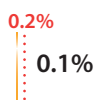
Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 8 días hábiles

Sanción*



1 multa impuesta

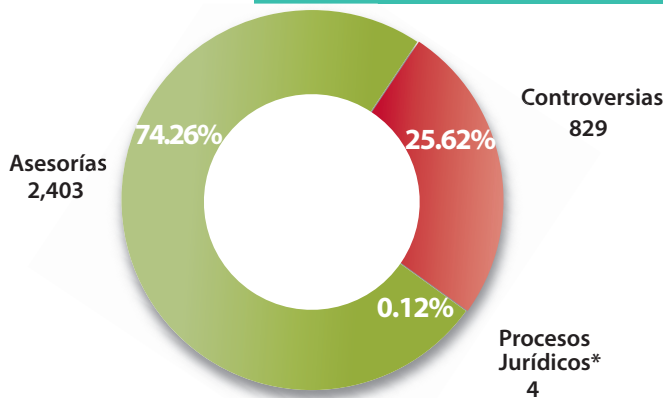
Reclamación**

Trasposos AFORE-AFORE
(Por cada 100,000 trasposos)Corrección y/o actualización de
datos, nombre, RFC, domicilio
(Por cada 1,000,000 afiliados)

..... Índice del Sector 2012

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.

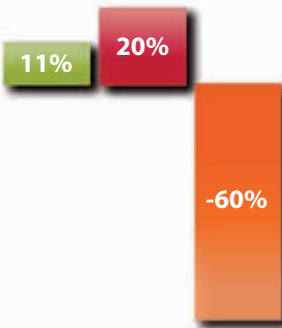
(**) El Índice se calculó con base en el número de trasposos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2012.



*2 asuntos de Dictamen y 2 asuntos de Defensoría Legal.

Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



Asesorías recibidas

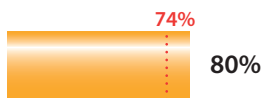
5 Principales productos	Asuntos	Part.%	5 Principales causas	Asuntos	Part.%
Información sobre productos y servicios financieros	1,347	56	Funcionamiento de los productos financieros	1,347	56
Trasposos AFORE-AFORE	262	11	Información para realizar el trámite no otorgada	432	18
Emisión de estado de cuenta	214	9	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	267	11
Retiros parciales (Desempleo)	153	6	Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	155	6
Disposición del saldo de la cuenta individual	148	6	Traspaso AFORE-AFORE no atendida o no concluida	31	1

Controversias recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part.%	Variación 2011-2012	% Favorable	5 Principales causas	Asuntos	Part.%
Emisión de estado de cuenta	321	39	120%	92	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	449	54
Disposición del saldo de la cuenta individual	141	17	88%	77	Separación de cuentas no atendida o no concluida	62	7
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio	73	9	-35%	79	Información para realizar el trámite no otorgada	59	7
Separación (Corrección o adaración del número de seguridad social)	69	8	-18%	63	Unificación de cuentas no atendida o no concluida	50	6
Trasposos AFORE-AFORE	63	8	29%	70	Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE	43	5

Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 10 días hábiles

Sanción*



Ninguna multa impuesta

Reclamación**

Trasposos AFORE-AFORE
(Por cada 100,000 trasposos)Corrección y/o actualización de
datos, nombre, RFC, domicilio
(Por cada 1,000,000 afiliados)

..... Índice del Sector 2012

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Conduself.

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

Aseguradoras

En comparación al año anterior, el Sector Asegurador tuvo una ligera tendencia a la baja en las Acciones de Atención presentadas, ya que estas disminuyeron en un 7%.

De las Controversias registradas, la mayoría se concentró en los ramos **Daños de automóvil** y **Vida individual**.



Principales Causas
Instituciones

Página

63

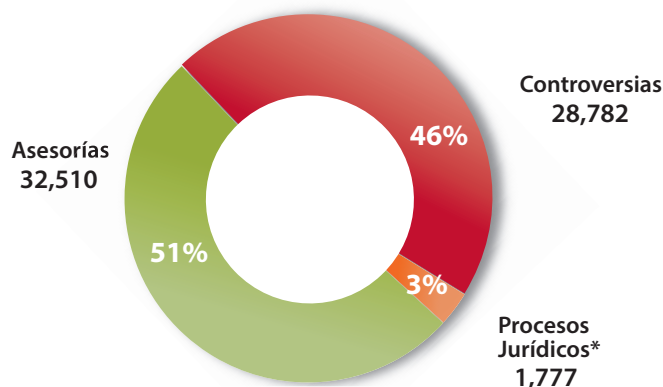
64

Controversias recibidas en el Sector Asegurador

Causas de Atención más recurrentes

Total del Sector: 28,782

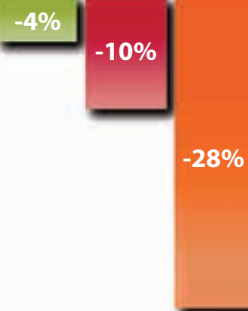
Posición	Causas	Glosario	Asuntos	Part.%
1	Incumplimiento del contrato	El Usuario señala que se han incumplido las condiciones y endosos contratados en el seguro (beneficios adicionales, devolución de la prima no devengada, entre otros)	9,194	32
2	Cancelación no atendida de póliza no contratada	El Usuario desea cancelar una póliza recibida que no solicitó	5,972	21
3	Cancelación del contrato anticipadamente	El Usuario señala que su póliza dejó de surtir efectos antes del término de su vigencia	1,934	7
4	Inconformidad con el monto de la indemnización	El Usuario no está de acuerdo con el monto calculado o pagado con motivo de una reclamación, según lo pactado en el contrato	1,818	6
5	Inconformidad con la reparación del bien afectado (Automóvil)	El Usuario no está de acuerdo con la reparación efectuada al bien afectado	1,702	6
6	Aclaración del pago de la póliza	El Usuario señala que el pago de la prima no fue aplicado a su póliza	1,302	5
7	Solicitud de la cancelación del contrato no atendida	El Usuario indica que solicitó la cancelación de su contrato, pero éste no ha sido cancelado y en su caso, siguen realizándose los cargos automáticos de la prima a la cuenta bancaria, recibo telefónico, etc.	1,207	4
8	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	El Usuario se inconforma por el retraso en el pago de la indemnización después de haber transcurrido el plazo estipulado en el contrato, no obstante, haber entregado todos los documentos e información solicitada por la Institución	925	3
9	Cargos no reconocidos realizados por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	El Usuario no reconoce o no identifica el cargo reflejado en su estado de cuenta	740	3
10	Inconformidad con el estatus que guarda el contrato	El Usuario no está de acuerdo con la información sobre la situación de su contrato, en relación al pago de primas, indemnizaciones, condiciones y endosos	573	2



*1,376 asuntos de Dictamen y 401 asuntos de Defensoría Legal.

Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



Asesorías recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	11,986	37
Daños automóbiles	9,196	28
Vida individual	3,896	12
SIAB Vida	2,484	8
Accidentes personales	1,550	5

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	11,139	34
Incumplimiento del contrato	4,864	15
Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	2,484	8
Aclaración del pago de la póliza no atendida	2,235	7
Inconformidad con la reparación del bien afectado	1,838	6

Controversias recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Daños automóbiles	9,525	33
Vida individual	8,372	29
Accidentes personales	2,798	10
Gastos médicos mayores	2,176	8
Vida colectivo	1,414	5

Variación 2011-2012	% Favorable
-9%	26
-18%	51
13%	57
0.1%	45
-3%	34

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Incumplimiento del contrato	9,194	32
Cancelación no atendida de póliza no contratada	5,972	21
Cancelación del contrato anticipadamente	1,934	7
Inconformidad con el monto de la indemnización	1,818	6
Inconformidad con la reparación del bien afectado	1,702	6

Índices

Resolución

40%

Tiempo de respuesta 18 días hábiles

Sanción*

1.2%

351 multas impuestas en el Sector

Reclamación**

Vida
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

15

Accidentes personales
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

18

Gastos médicos mayores
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

5

Daños automóbiles
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

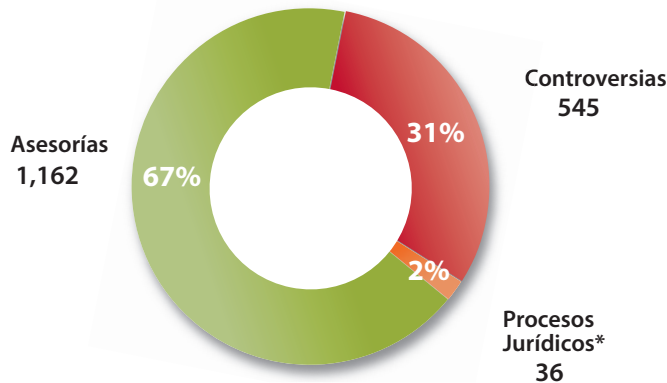
1

Daños sin automóbiles
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

6

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.

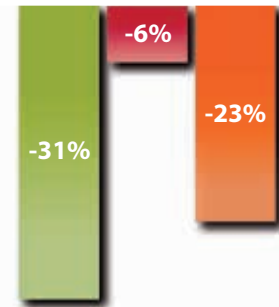
(**) El Índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Septiembre de 2012.



*26 asuntos de Dictamen y 10 asuntos de Defensoría Legal.

Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



Asesorías recibidas

5 Principales productos			5 Principales causas		
Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Daños automóbiles	600	51.6	Funcionamiento de los productos financieros	503	43
Información sobre productos y servicios financieros	517	44.5	Inconformidad con la reparación del bien afectado	150	13
Incendio	11	0.9	Incumplimiento del contrato	140	12
Diversos técnicos	8	0.7	Aclaración del pago de la póliza no atendida	109	9
Responsabilidad civil y riesgos profesionales	5	0.4	Inconformidad con el monto de la indemnización	48	4

Controversias recibidas

5 Principales productos			Variación 2011-2012		5 Principales causas		
Producto	Asuntos	Part. %	Variación	% Favorable	Causa	Asuntos	Part. %
Daños automóbiles	475	87	-2%	23	Incumplimiento del contrato	213	39
Diversos misceláneos	16	3	-16%	0	Inconformidad con la reparación del bien afectado	98	18
Responsabilidad civil y riesgos profesionales	11	2	-27%	7	Inconformidad con el monto de la indemnización	64	12
Terremoto y otros riesgos catastróficos	7	1	17%	38	Retraso en el tiempo para el pago de la indemnización	47	9
Diversos técnicos	5	1	150%	0	Aclaración del pago de la póliza no atendida	38	7

Índices

Resolución

23%

40%

Tiempo de respuesta 23 días hábiles

Sanción*

1.2%

1.8%

10 multas impuestas

Reclamación**

Vida

(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

Accidentes personales

(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

Gastos médicos mayores

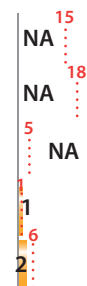
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

Daños automóbiles

(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

Daños sin automóbiles

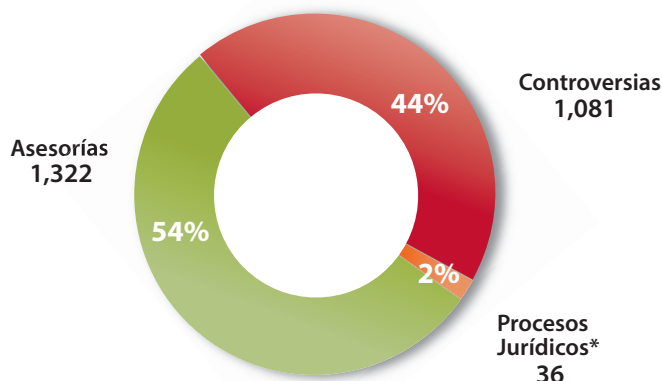
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)



..... Índice del Sector 2012

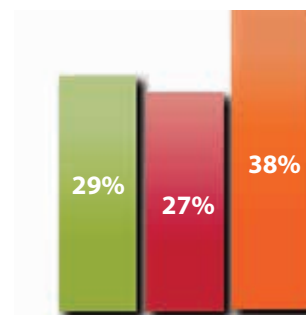
(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Conusef.

(**) El Índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Conusef al mes de Septiembre de 2012.
NA: No Aplica. La Institución no ofrece este producto.



Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



*23 asuntos de Dictamen y 13 asuntos de Defensoría Legal.

Asesorías recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	749	57
Accidentes personales	168	13
Vida individual	166	13
Gastos médicos mayores	97	7
Daños automóviles	66	5

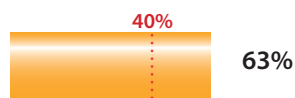
5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	702	53
Cancelación no atendida de póliza no contratada	146	11
Incumplimiento del contrato	111	8
Cancelación del contrato anticipadamente	61	5
Aclaración del pago de la póliza no atendida	58	4

Controversias recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %	Variación 2011-2012		5 Principales causas	Asuntos	Part. %
			Variación	% Favorable			
Vida individual	364	34	4%	77	Cancelación no atendida de póliza no contratada	451	42
Accidentes personales	302	28	69%	59	Incumplimiento del contrato	230	21
Gastos médicos mayores	148	14	57%	57	Cancelación del contrato anticipadamente	102	9
Seguro de desempleo	38	4	-14%	35	Cargos no reconocidos realizados por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	83	8
Vida colectivo	27	2	42%	45	Solicitud de la cancelación del contrato no atendida	48	4

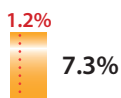
Índices

Resolución



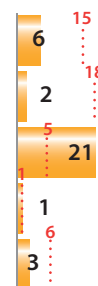
Tiempo de respuesta 20 días hábiles

Sanción*



79 multas impuestas

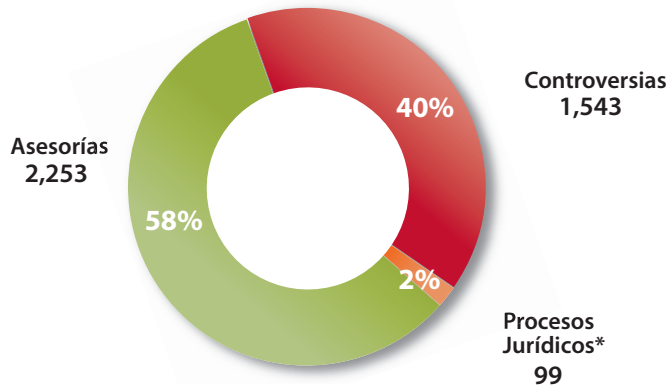
Reclamación**

Vida
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)Accidentes personales
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)Gastos médicos mayores
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)Daños automóviles
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)Daños sin automóviles
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

..... Índice del Sector 2012

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Conducef.

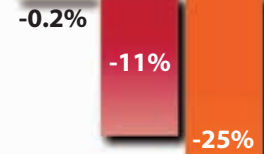
(**) El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Conducef al mes de Septiembre de 2012.



*82 asuntos de Dictamen y 17 asuntos de Defensoría Legal.

Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



Asesorías recibidas

5 Principales productos			5 Principales causas		
Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Daños automóbiles	1,061	47	Funcionamiento de los productos financieros	701	31
Información sobre productos y servicios financieros	716	32	Incumplimiento del contrato	445	20
Vida individual	207	9	Inconformidad con la reparación del bien afectado	232	10
Accidentes personales	97	4	Aclaración del pago de la póliza no atendida	219	10
Gastos médicos mayores	79	4	Inconformidad con el monto de la indemnización	119	5

Controversias recibidas

5 Principales productos			Variación 2011-2012		5 Principales causas		
Producto	Asuntos	Part. %	Variación	% Favorable	Causa	Asuntos	Part. %
Daños automóbiles	878	57	-0.5%	32	Incumplimiento del contrato	676	44
Vida individual	327	21	-21%	30	Inconformidad con la reparación del bien afectado	182	12
Gastos médicos mayores	90	6	-11%	28	Inconformidad con el monto de la indemnización	142	9
Vida colectivo	58	4	-44%	24	Aclaración del pago de la póliza no atendida	129	8
Accidentes personales	35	2	-39%	31	Retraso en el tiempo para el pago de la indemnización	71	5

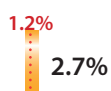
Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 21 días hábiles

Sanción*



42 multas impuestas

Reclamación**

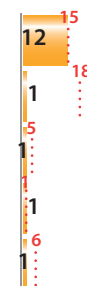
Vida
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

Accidentes personales
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

Gastos médicos mayores
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

Daños automóbiles
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

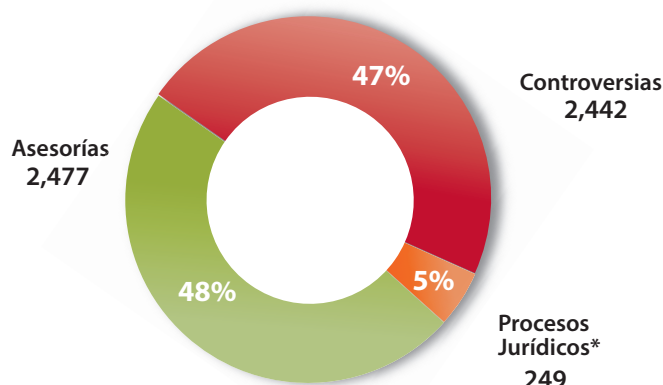
Daños sin automóbiles
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)



..... Índice del Sector 2012

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Conducef.

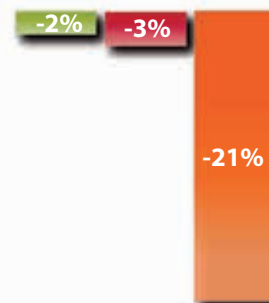
(**) El Índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Conducef al mes de Septiembre de 2012.



*199 asuntos de Dictamen y 50 asuntos de Defensoría Legal.

Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



Asesorías recibidas

5 Principales productos			5 Principales causas		
Asuntos	Part. %		Asuntos	Part. %	
Daños automóbiles	1,265	51	Funcionamiento de los productos financieros	656	26
Información sobre productos y servicios financieros	679	27	Incumplimiento del contrato	604	24
Vida individual	183	7	Inconformidad con la reparación del bien afectado	288	12
Gastos médicos mayores	142	6	Aclaración del pago de la póliza no atendida	231	9
Vida colectivo	91	4	Inconformidad con el monto de la indemnización	146	6

Controversias recibidas

5 Principales productos			Variación 2011-2012		5 Principales causas		
Asuntos	Part. %		Variación 2011-2012	% Favorable	Asuntos	Part. %	
Daños automóbiles	1,537	63	-2%	31	Incumplimiento del contrato	1,150	47
Vida individual	301	12	-4%	29	Inconformidad con la reparación del bien afectado	299	12
Vida colectivo	243	10	15%	20	Inconformidad con el monto de la indemnización	283	12
Gastos médicos mayores	201	8	2%	17	Retraso en el tiempo para el pago de la indemnización	138	6
Responsabilidad civil y riesgos profesionales	37	2	-10%	22	Aclaración del pago de la póliza no atendida	122	5

Índices

Resolución

28%

40%

Tiempo de respuesta 20 días hábiles

Sanción*

1.2%
0.1%

2 multas impuestas

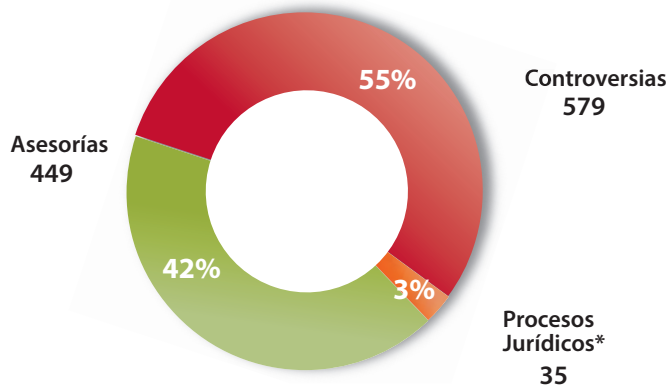
Reclamación**

Vida
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)Accidentes personales
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)Gastos médicos mayores
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)Daños automóbiles
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)Daños sin automóbiles
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

..... Índice del Sector 2012

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Conducef.

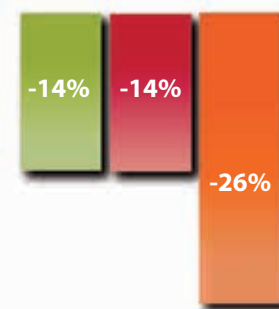
(**) El Índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Conducef al mes de Septiembre de 2012.



*26 asuntos de Dictamen y 9 asuntos de Defensoría Legal.

Variación 2011 - 2012

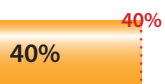
Asesorías Controversias Procesos Jurídicos


Asesorías recibidas

5 Principales productos			5 Principales causas		
Asuntos	Part. %		Asuntos	Part. %	
Información sobre productos y servicios financieros	148	33	Funcionamiento de los productos financieros	134	30
Vida individual	137	31	Incumplimiento del contrato	100	22
Daños automóbiles	80	18	Aclaración del pago de la póliza no atendida	36	8
Accidentes personales	50	11	Cancelación del contrato anticipadamente	30	7
Gastos médicos mayores	14	3	Cancelación no atendida de póliza no contratada	29	6

Controversias recibidas

5 Principales productos			Variación 2011-2012		5 Principales causas		
Asuntos	Part. %		Variación 2011-2012	% Favorable	Asuntos	Part. %	
Vida individual	293	51	-2%	38	Incumplimiento del contrato	267	46
Daños automóbiles	181	31	-16%	38	Cancelación no atendida de póliza no contratada	71	12
Accidentes personales	37	6	-24%	51	Aclaración del pago de la póliza no atendida	35	6
Seguro de desempleo	14	2	-18%	42	Cancelación del contrato anticipadamente	35	6
Gastos médicos mayores	14	2	27%	9	Solicitud de la cancelación del contrato no atendida	29	5

Índices
Resolución


Tiempo de respuesta 16 días hábiles

Sanción*


1.6%

9 multas impuestas

Reclamación**

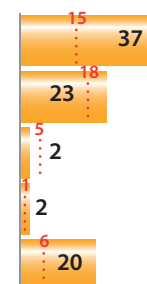
Vida
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

Accidentes personales
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

Gastos médicos mayores
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

Daños automóbiles
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

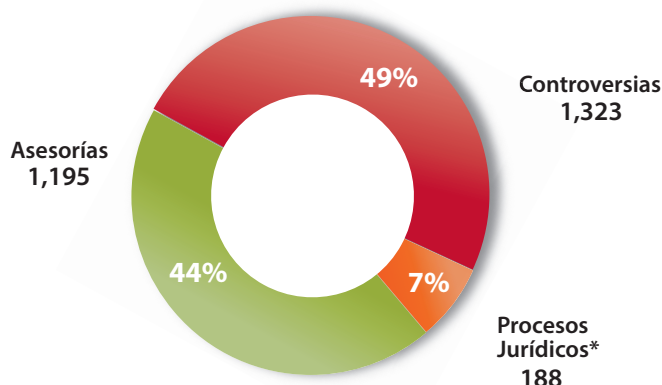
Daños sin automóbiles
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)



..... Índice del Sector 2012

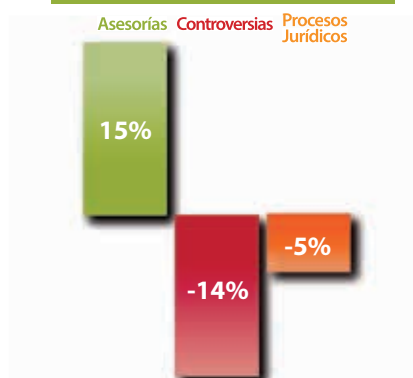
(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Conducef.

(**) El Índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Conducef al mes de Septiembre de 2012.



*136 asuntos de Dictamen y 52 asuntos de Defensoría Legal.

Variación 2011 - 2012



Asesorías recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Daños automóviles	612	51
Información sobre productos y servicios financieros	326	27
Vida individual	69	6
SIAB Vida	54	5
Gastos médicos mayores	51	4

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	318	27
Incumplimiento del contrato	297	25
Inconformidad con la reparación del bien afectado	136	11
Aclaración del pago de la póliza no atendida	108	9
Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	54	5

Controversias recibidas

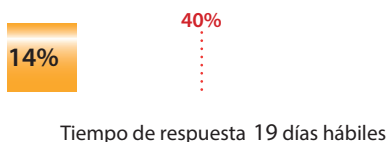
5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Daños automóviles	881	67
Vida individual	166	13
Gastos médicos mayores	64	5
Vida colectivo	38	3
Accidentes personales	34	3

Variación 2011-2012	% Favorable
-4%	11
-26%	28
-9%	13
46%	8
-46%	22

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Incumplimiento del contrato	696	53
Inconformidad con el monto de la indemnización	134	10
Inconformidad con la reparación del bien afectado	119	9
Retraso en el tiempo para el pago de la indemnización	79	6
Aclaración del pago de la póliza no atendida	43	3

Índices

Resolución



Sanción*



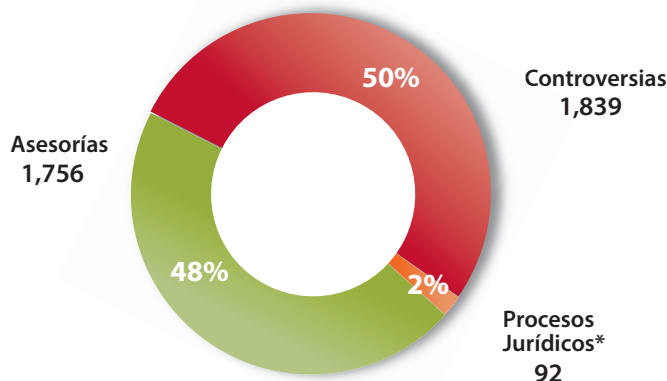
Reclamación**



..... Índice del Sector 2012

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Conducef.

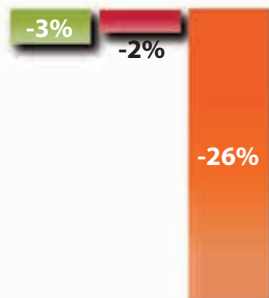
(**) El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Conducef al mes de Septiembre de 2012.



*69 asuntos de Dictamen y 23 asuntos de Defensoría Legal.

Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



Asesorías recibidas

5 Principales productos			5 Principales causas		
Asuntos	Part. %		Asuntos	Part. %	
Vida individual	689	39	Funcionamiento de los productos financieros	607	35
Información sobre productos y servicios financieros	642	37	Incumplimiento del contrato	362	21
Vida colectivo	149	8	Cancelación del contrato anticipadamente	148	8
Gastos médicos mayores	127	7	Aclaración del pago de la póliza no atendida	129	7
Accidentes personales	73	4	Solicitud de la cancelación del contrato no atendida	88	5

Controversias recibidas

5 Principales productos			Variación 2011-2012		5 Principales causas		
Asuntos	Part. %		Variación 2011-2012	% Favorable	Asuntos	Part. %	
Vida individual	1,293	70	-5%	55	Incumplimiento del contrato	707	38
Vida colectivo	286	16	9%	44	Cancelación del contrato anticipadamente	216	12
Gastos médicos mayores	150	8	17%	50	Aclaración del pago de la póliza no atendida	203	11
Vida grupo	51	3	24%	57	Solicitud de la cancelación del contrato no atendida	146	8
Accidentes personales	40	2	150%	44	Inconformidad con el monto de la indemnización	141	8

Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 23 días hábiles

Sanción*



23 multas impuestas

Reclamación**

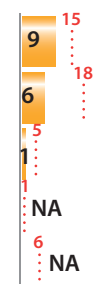
Vida
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

Accidentes personales
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

Gastos médicos mayores
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

Daños automóviles
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

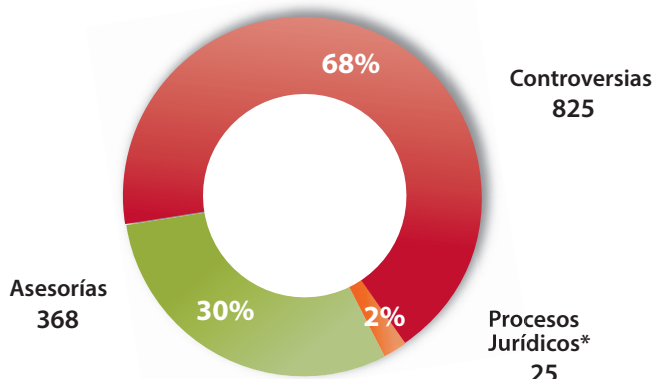
Daños sin automóviles
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)



..... Índice del Sector 2012

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Conusef.

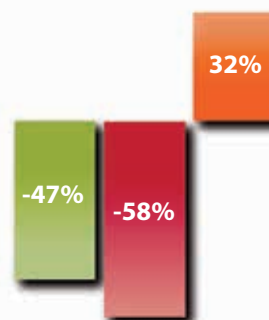
(**) El Índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Conusef al mes de Septiembre de 2012.
NA: No Aplica. La Institución no ofrece este producto.



*15 asuntos de Dictamen y 10 asuntos de Defensoría Legal.

Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



Asesorías recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Vida individual	180	49
Información sobre productos y servicios financieros	153	42
Vida colectivo	12	3
Vida grupo	5	1
SIAB Vida	2	1

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	139	38
Solicitud de la cancelación del contrato no atendida	60	16
Cancelación del contrato anticipadamente	46	13
Cancelación no atendida de póliza no contratada	40	11
Incumplimiento del contrato	30	8

Controversias recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Vida individual	699	84.7
Vida colectivo	36	4.4
Vida grupo	13	1.6
SIAB Vida	2	0.2
Seguro de desempleo	1	0.1

Variación 2011-2012	% Favorable
-58%	42
-57%	16
86%	14
100%	0
100%	0

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Cancelación del contrato anticipadamente	229	28
Cancelación no atendida de póliza no contratada	216	26
Solicitud de la cancelación del contrato no atendida	127	15
Incumplimiento del contrato	81	10
Cargos no reconocidos realizados por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	39	5

Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 27 días hábiles

Sanción*



Ninguna multa impuesta

Reclamación**

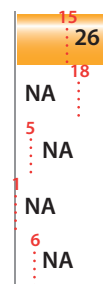
Vida
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

Accidentes personales
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

Gastos médicos mayores
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

Daños automóviles
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

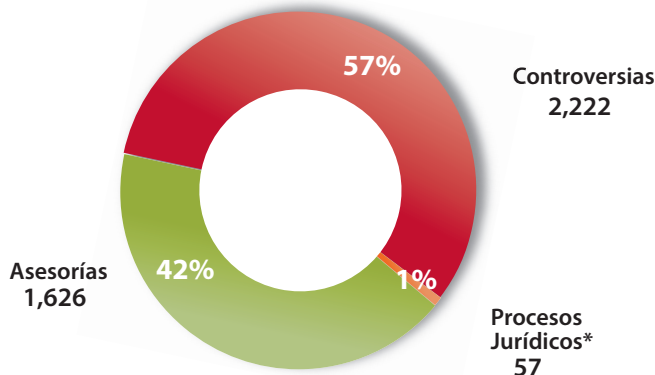
Daños sin automóviles
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)



..... Índice del Sector 2012

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.

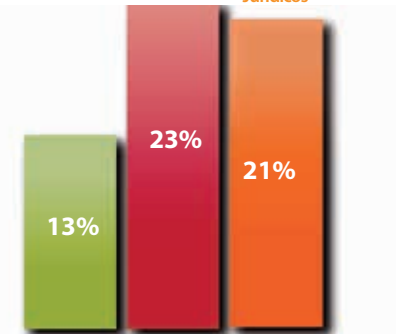
(**) El Índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Septiembre de 2012.
NA: No Aplica. La Institución no ofrece este producto.



*48 asuntos de Dictamen y 9 asuntos de Defensoría Legal.

Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



Asesorías recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	674	41
Vida individual	410	25
Accidentes personales	259	16
Daños automóbiles	136	8
Gastos médicos mayores	53	3

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	584	36
Cancelación no atendida de póliza no contratada	277	17
Incumplimiento del contrato	163	10
Solicitud de la cancelación del contrato no atendida	130	8
Cancelación del contrato anticipadamente	123	8

Controversias recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %	Variación 2011-2012	% Favorable	5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Vida individual	830	37	14%	58	Cancelación no atendida de póliza no contratada	876	39
Accidentes personales	614	28	37%	66	Incumplimiento del contrato	358	16
Daños automóbiles	218	10	27%	33	Cancelación del contrato anticipadamente	196	9
Gastos médicos mayores	52	2	8%	62	Solicitud de la cancelación del contrato no atendida	126	6
Vida colectivo	45	2	-17%	55	Aclaración del pago de la póliza no atendida	89	4

Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 18 días hábiles

Sanción*



3 multas impuestas

Reclamación**

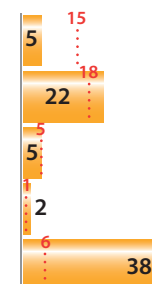
Vida
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

Accidentes personales
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

Gastos médicos mayores
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

Daños automóbiles
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

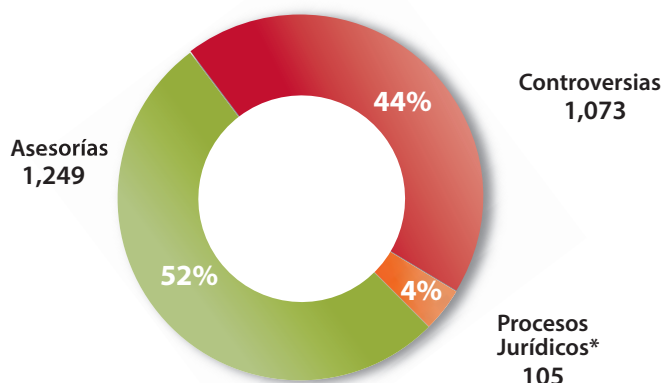
Daños sin automóbiles
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)



..... Índice del Sector 2012

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Conducef.

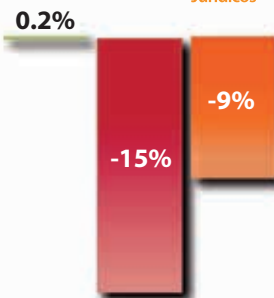
(**) El Índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Conducef al mes de Septiembre de 2012.



*77 asuntos de Dictamen y 28 asuntos de Defensoría Legal.

Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



Asesorías recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Daños automóviles	510	41
Información sobre productos y servicios financieros	430	34
Vida individual	140	11
Accidentes personales	49	4
Gastos médicos mayores	34	3

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	408	33
Incumplimiento del contrato	253	20
Inconformidad con la reparación del bien afectado	97	8
Aclaración del pago de la póliza no atendida	96	8
Inconformidad con el monto de la indemnización	57	5

Controversias recibidas

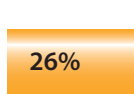
5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Daños automóviles	540	50
Vida individual	221	21
Seguro de desempleo	56	5
Vida colectivo	38	4
Diversos misceláneos	33	3

Variación 2011-2012	% Favorable
-8%	22
-21%	32
-18%	16
-68%	37
313%	21

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Incumplimiento del contrato	486	45
Inconformidad con la reparación del bien afectado	88	8
Inconformidad con el monto de la indemnización	77	7
Cancelación no atendida de póliza no contratada	75	7
Retraso en el tiempo para el pago de la indemnización	50	5

Índices

Resolución



40%

Tiempo de respuesta 26 días hábiles

Sanción*

1.2%

1.1%

12 multas impuestas

Reclamación**

Vida

(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

Accidentes personales

(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

Gastos médicos mayores

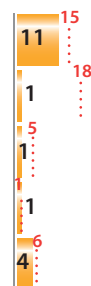
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

Daños automóviles

(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

Daños sin automóviles

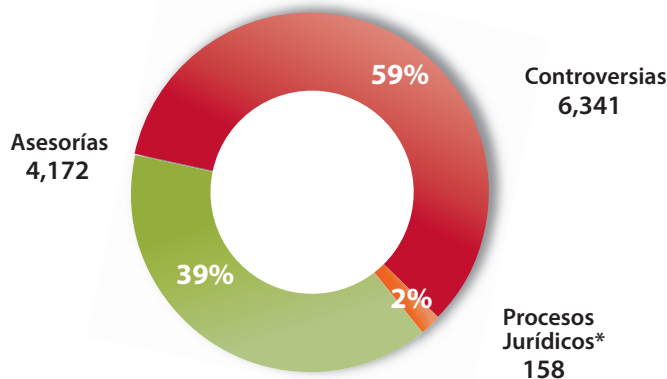
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)



..... Índice del Sector 2012

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.

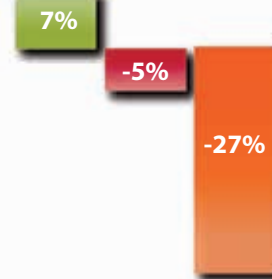
(**) El Índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Septiembre de 2012.



*118 asuntos de Dictamen y 40 asuntos de Defensoría Legal.

Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



Asesorías recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	1,442	35
Daños automóbiles	1,084	26
Vida individual	790	19
Accidentes personales	395	9
Gastos médicos mayores	235	6

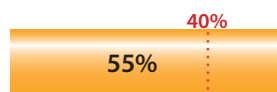
5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	1,280	31
Cancelación no atendida de póliza no contratada	747	18
Incumplimiento del contrato	433	10
Cancelación del contrato anticipadamente	326	8
Solicitud de la cancelación del contrato no atendida	301	7

Controversias recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %	Variación 2011-2012	% Favorable	5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Vida individual	1,925	30	-11%	61	Cancelación no atendida de póliza no contratada	3,265	51
Accidentes personales	1,258	20	20%	61	Incumplimiento del contrato	808	13
Daños automóbiles	1,041	16	-12%	39	Cargos no reconocidos realizados por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	403	6
Gastos médicos mayores	849	13	20%	64	Cancelación del contrato anticipadamente	390	6
Terremoto y otros riesgos catastróficos	209	3	80%	60	Solicitud de la cancelación del contrato no atendida	326	5

Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 12 días hábiles

Sanción*



8 multas impuestas

Reclamación**

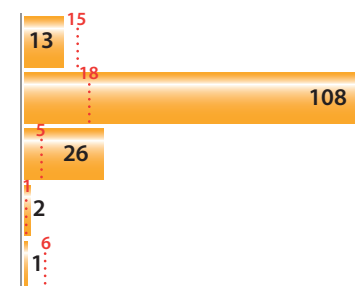
Vida
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

Accidentes personales
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

Gastos médicos mayores***
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

Daños automóbiles
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

Daños sin automóbiles
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

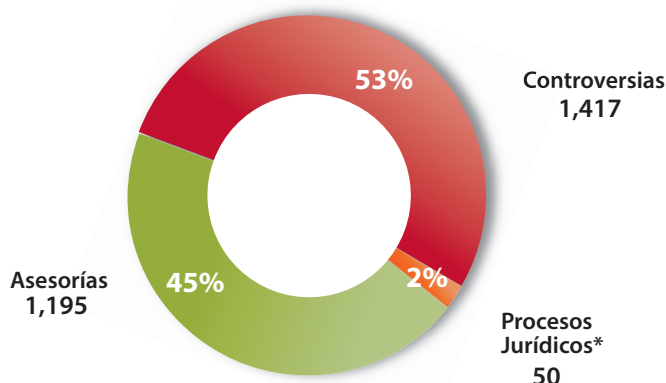


..... Índice del Sector 2012

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Conusef.

(**) El Índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Conusef al mes de Septiembre de 2012.

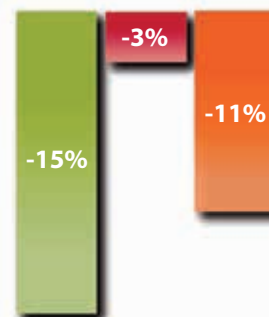
(***) En el producto de Gastos médicos mayores, Preventis, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer, es la Institución de seguros especializada en Salud que ofrece el producto de Accidentes y Enfermedades.



*42 asuntos de Dictamen y 8 asuntos de Defensoría Legal.

Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



Asesorías recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	407	34
Daños automóbiles	388	32
Vida individual	231	19
Accidentes personales	62	5
Gastos médicos mayores	44	4

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	371	31
Incumplimiento del contrato	196	16
Cancelación no atendida de póliza no contratada	89	7
Inconformidad con la reparación del bien afectado	82	7
Aclaración del pago de la póliza no atendida	79	7

Controversias recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Vida individual	621	44
Daños automóbiles	466	33
Gastos médicos mayores	85	6
Accidentes personales	80	6
Vida colectivo	57	4

Variación 2011-2012	% Favorable
7%	73
-19%	14
2%	42
78%	68
-31%	48

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Incumplimiento del contrato	332	23
Cancelación del contrato anticipadamente	282	20
Cancelación no atendida de póliza no contratada	196	14
Solicitud de la cancelación del contrato no atendida	121	9
Inconformidad con la reparación del bien afectado	94	7

Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 11 días hábiles

Sanción*



3 multas impuestas

Reclamación**

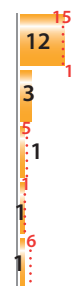
Vida
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

Accidentes personales
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

Gastos médicos mayores
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

Daños automóbiles
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

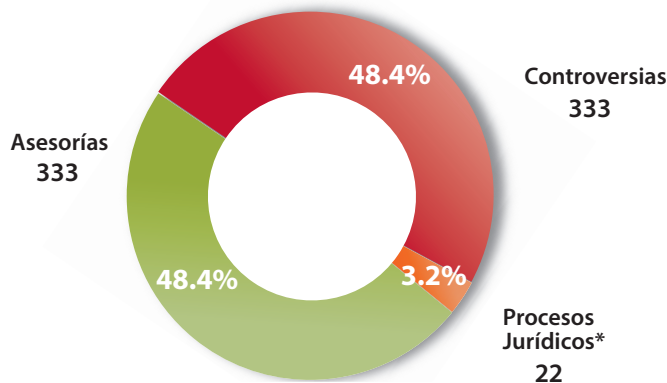
Daños sin automóbiles
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)



..... Índice del Sector 2012

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.

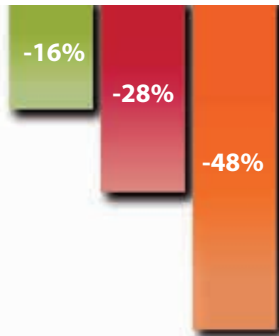
(**) El Índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Septiembre de 2012.



*21 asuntos de Dictamen y 1 asunto de Defensoría Legal.

Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



Asesorías recibidas

5 Principales productos			5 Principales causas		
Asuntos	Part. %		Asuntos	Part. %	
Información sobre productos y servicios financieros	149	45	Funcionamiento de los productos financieros	141	42
Vida individual	92	28	Incumplimiento del contrato	51	15
Gastos médicos mayores	52	16	Inconformidad con el estatus que guarda el contrato	19	6
Accidentes personales	15	5	Aclaración del pago de la póliza no atendida	19	6
Vida colectivo	6	2	Cancelación del contrato anticipadamente	19	6

Controversias recibidas

5 Principales productos			Variación 2011-2012		5 Principales causas		
Asuntos	Part. %		Variación 2011-2012	% Favorable	Asuntos	Part. %	
Vida individual	196	58.9	-34%	45	Incumplimiento del contrato	134	40
Gastos médicos mayores	86	25.8	4%	24	Cancelación no atendida de póliza no contratada	66	20
Accidentes personales	19	5.7	-17%	43	Cancelación del contrato anticipadamente	22	7
Vida colectivo	10	3.0	-62%	23	Aclaración del pago de la póliza no atendida	17	5
Vida grupo	2	0.6	-78%	0	Solicitud de la cancelación del contrato no atendida	15	5

Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 13 días hábiles

Sanción*



Ninguna multa impuesta

Reclamación**

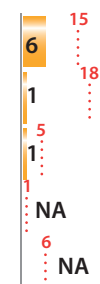
Vida
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

Accidentes personales
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

Gastos médicos mayores
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

Daños automóviles
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

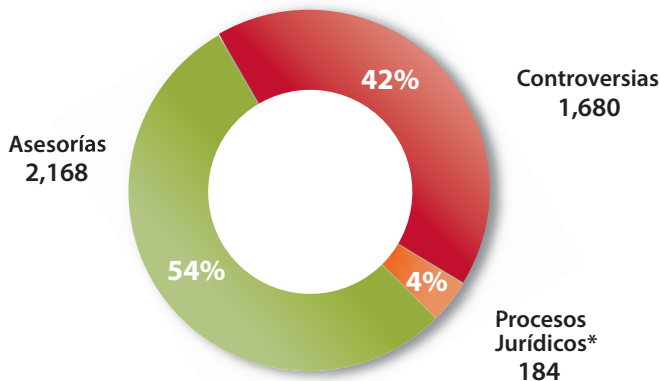
Daños sin automóviles
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)



..... Índice del Sector 2012

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Conusef.

(**) El Índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Conusef al mes de Septiembre de 2012. NA: No Aplica. La Institución no ofrece este producto.



*131 asuntos de Dictamen y 53 asuntos de Defensoría Legal.

Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos


Asesorías recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Daños automóbiles	1,493	68.87
Información sobre productos y servicios financieros	631	29.11
Responsabilidad civil y riesgos profesionales	27	1.25
Marítimo y transporte	2	0.09
Terremoto y otros riesgos catastróficos	1	0.05

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	614	28
Incumplimiento del contrato	447	21
Inconformidad con la reparación del bien afectado	310	14
Aclaración del pago de la póliza no atendida	229	11
Inconformidad con el monto de la indemnización	153	7

Controversias recibidas

4 Principales productos	Asuntos	Part. %
Daños automóbiles	1,553	92.4
Responsabilidad civil y riesgos profesionales	82	4.9
Terremoto y otros riesgos catastróficos	2	0.1
Incendio	1	0.1

Variación 2011-2012	% Favorable
-14%	24
-2%	17
100%	0
100%	0

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Incumplimiento del contrato	717	43
Inconformidad con la reparación del bien afectado	341	20
Inconformidad con el monto de la indemnización	192	11
Retraso en el tiempo para el pago de la indemnización	131	8
Aclaración del pago de la póliza no atendida	70	4

Índices
Resolución

Sanción*

Reclamación**

Vida
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

NA 15

Accidentes personales
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

NA 18

Gastos médicos mayores
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

5 NA

Daños automóbiles
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

1

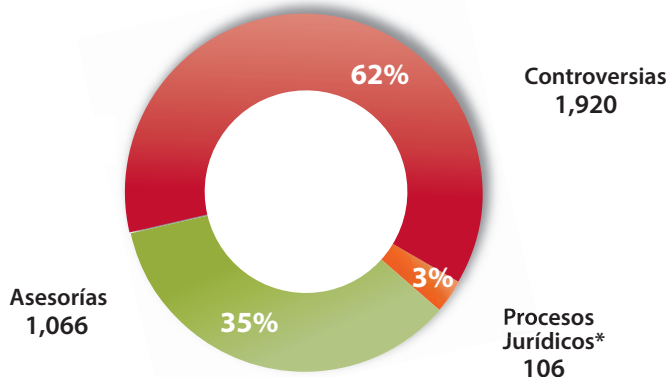
Daños sin automóbiles
(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

0 6

..... Índice del Sector 2012

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.

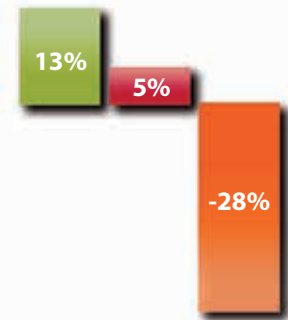
(**) El Índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Septiembre de 2012.
NA: No Aplica. La Institución no ofrece este producto.



*92 asuntos de Dictamen y 14 asuntos de Defensoría Legal.

Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



Asesorías recibidas

5 Principales productos			5 Principales causas		
Asuntos	Part. %		Asuntos	Part. %	
Información sobre productos y servicios financieros	360	34	Funcionamiento de los productos financieros	322	30
Vida individual	182	17	Incumplimiento del contrato	233	22
Daños automóbiles	154	14	Cancelación del contrato anticipadamente	77	7
Accidentes personales	97	9	Aclaración del pago de la póliza no atendida	71	7
Seguro de desempleo	71	7	Solicitud de la cancelación del contrato no atendida	59	6

Controversias recibidas

5 Principales productos			Variación 2011-2012		5 Principales causas		
Asuntos	Part. %		Variación 2011-2012	% Favorable	Asuntos	Part. %	
Vida individual	548	29	23%	39	Incumplimiento del contrato	715	37
Daños automóbiles	300	16	61%	24	Cancelación no atendida de póliza no contratada	395	21
Accidentes personales	253	13	12%	34	Cancelación del contrato anticipadamente	126	7
Seguro de desempleo	206	11	5%	17	Inconformidad con el monto de la indemnización	101	5
Gastos médicos mayores	123	6	-51%	28	Aclaración del pago de la póliza no atendida	95	5

Índices

Resolución

31%

40%

Tiempo de respuesta 18 días hábiles

Sanción*

1.2%

0.3%

5 multas impuestas

Reclamación**

Vida

(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

Accidentes personales

(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

Gastos médicos mayores

(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

Daños automóbiles

(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

Daños sin automóbiles

(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)

15

33

18

126

5

13

1

6

3

..... Índice del Sector 2012

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Conducef.

(**) El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Conducef al mes de Septiembre de 2012.

Sociedades Financieras de Objeto Múltiple ENR

Se llevaron a cabo 20,108 Acciones de Atención durante el 2012. El 63% de dichas acciones se concentraron en **Tarjeta de crédito, Créditos personales y Créditos hipotecarios.**



Principales Causas
Instituciones

Página

81

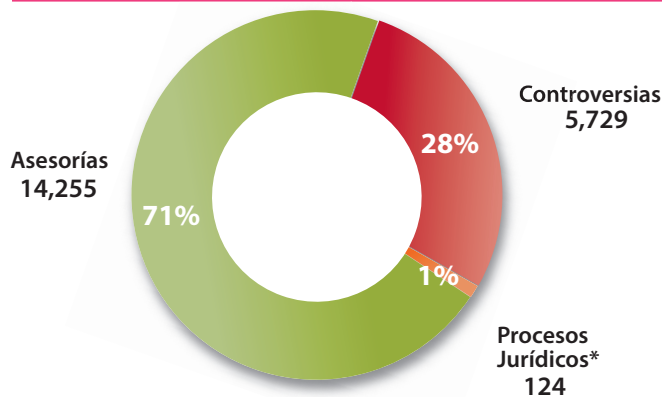
82

Controversias recibidas en el Sector SOFOM ENR

Causas de Atención más recurrentes

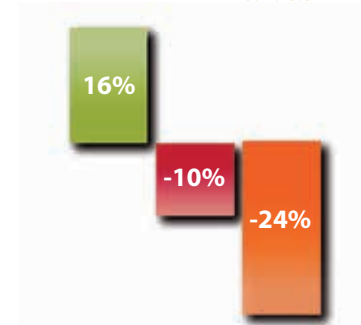
Total del Sector: 5,729

Posición	Causas	Glosario	Asuntos	Part.%
1	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	El Usuario no está de acuerdo con la mensualidad o con el saldo del crédito	1,014	18
2	Modificación al historial crediticio no atendida	Modificación solicitada, no llevada a cabo	986	17
3	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	Crédito liquidado y no se entrega factura y/o carta finiquito o de liberación de adeudos	586	10
4	Gestión de cobranza indebida	Cuando el Usuario es víctima de malas prácticas de cobranza por parte de las Instituciones financieras	442	8
5	Eliminación del historial crediticio no atendida	El Usuario solicita la eliminación de su historial crediticio y ésta, no es llevada a cabo	368	6
6	Pago no aplicado al crédito	El Usuario pagó su crédito por ventanilla o Internet y/o cargo automático y no se ve reflejado	324	6
7	Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	El Usuario reclama una quita o reestructura de pago no efectuada por la Institución	292	5
8	Beneficios no aplicados al crédito	El Usuario reclama alguna promesa que no fue cumplida	206	4
9	Solicitud de propuesta de pago por reestructuración no aceptada por la Institución	El Usuario presenta una propuesta de pago y la Institución la rechazó sin fundamento	163	3
10	Inconformidad con el monto de las primas de los seguros por lo que respecta a la amortización	El Usuario difiere con el monto que le están cobrando por el seguro contratado	107	2



Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



*84 asuntos de Dictamen y 40 asuntos de Defensoría Legal.

Asesorías recibidas

5 Principales productos			5 Principales causas		
Asuntos	Part. %		Asuntos	Part. %	
Información sobre productos y servicios financieros	7,030	49	Funcionamiento de los productos financieros	7,030	49
Crédito personal	3,206	22	Solicitud de propuesta de pago o reestructuración no aceptada por la Institución	965	7
Crédito al auto	1,335	9	Gestión de cobranza indebida	869	6
Tarjeta de crédito	1,242	9	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	604	4
Crédito hipotecario	1,212	9	Pago no aplicado al crédito	552	4

Controversias recibidas

5 Principales productos			Variación 2011-2012		5 Principales causas		
Asuntos	Part. %		Variación	% Favorable	Asuntos	Part. %	
Crédito personal	3,034	53	1.5%	44	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	1,014	18
Crédito al auto	1,034	18	3%	30	Modificación al historial crediticio no atendida	986	17
Crédito hipotecario	1,022	18	-12%	46	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	586	10
Tarjeta de crédito	408	7	-56%	60	Gestión de cobranza indebida	442	8
Reporte de Buró de Crédito	45	1	41%	44	Eliminación del historial crediticio no atendida	368	6

Índices

Resolución

Sanción*

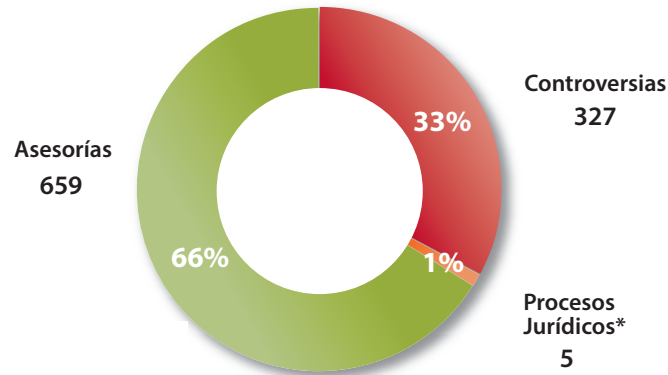
43%

Tiempo de respuesta 22 días hábiles

24.9%

1,425 multas impuestas en el Sector

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Conducef.



*5 asuntos de Dictamen.

Asesorías recibidas

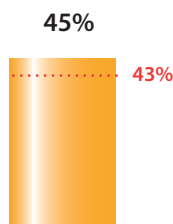
5 Principales productos			5 Principales causas		
Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Crédito al auto	315	47.8	Funcionamiento de los productos financieros	310	47
Información sobre productos y servicios financieros	310	47.0	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	55	8
Crédito personal	21	3.2	Pago no aplicado al crédito	48	7
Tarjeta de crédito	12	1.8	Gestión de cobranza indebida	38	6
Crédito hipotecario	1	0.2	Solicitud de propuesta de pago o reestructuración no aceptada por la Institución	36	5

Controversias recibidas

Principal producto	Asuntos	Part. %	Variación 2011-2012	% Favorable	5 Principales causas	
Crédito al auto	301	91	100%	44	Causa	Asuntos
					La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	63
					Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	56
					Pago no aplicado al crédito	31
					Modificación al historial crediticio no atendida	30
					Gestión de cobranza indebida	21

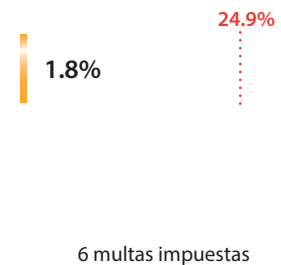
Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 24 días hábiles

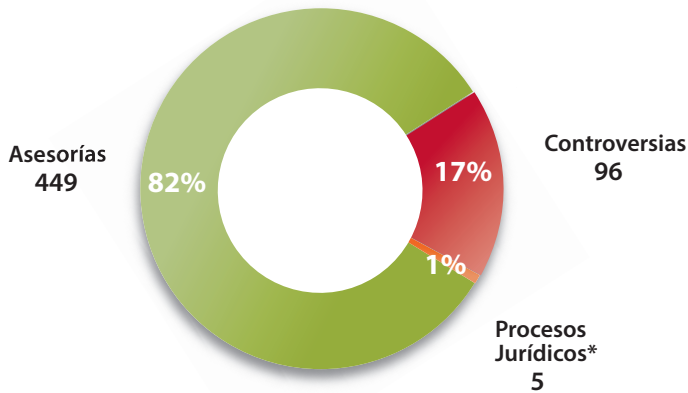
Sanción*



6 multas impuestas

..... Índice del Sector 2012

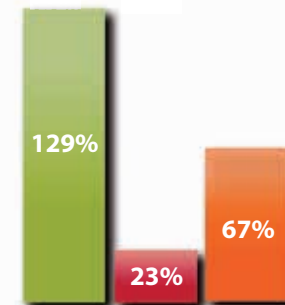
(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.



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

Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



Asesorías recibidas

4 Principales productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	251	56
Información sobre productos y servicios financieros	155	35
Tarjeta de crédito	38	8
Crédito hipotecario	3	1

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	155	35
Gestión de cobranza indebida	87	19
Solicitud de propuesta de pago o reestructuración no aceptada por la Institución	52	12
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	24	5
Negociación de créditos (Orientación)	19	4

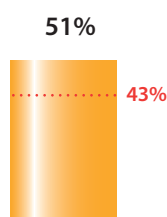
Controversias recibidas

Principal producto	Asuntos	Part. %	Variación 2011-2012	% Favorable
Crédito personal	91	95	28%	53

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	25	26
Gestión de cobranza indebida	21	22
Modificación al historial crediticio no atendida	11	11
Eliminación del historial crediticio no atendida	10	10
Solicitud de propuesta de pago o reestructuración no aceptada por la Institución	7	7

Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 18 días hábiles

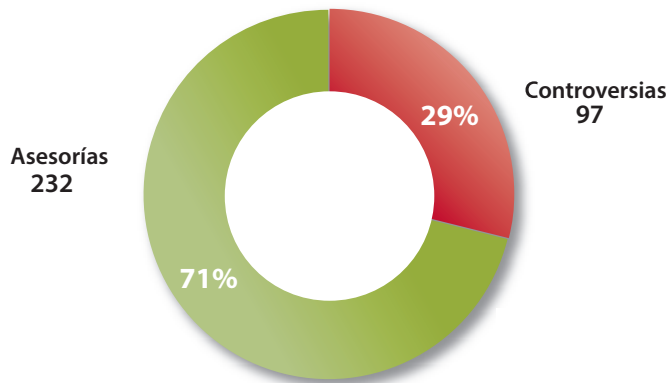
Sanción*



Ninguna multa impuesta

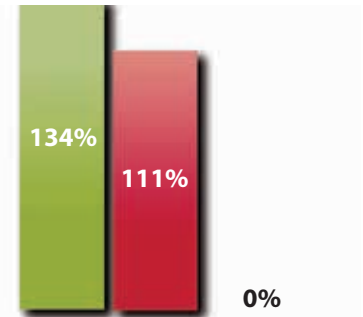
..... Índice del Sector 2012

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.



Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



Asesorías recibidas

3 Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	122	53
Crédito personal	98	42
Tarjeta de crédito	12	5

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	122	53
Gestión de cobranza indebida	23	10
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	16	7
Solicitud de propuesta de pago o reestructuración no aceptada por la Institución	16	7
Pago no aplicado al crédito	11	5

Controversias recibidas

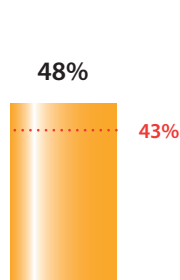
2 Principales productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	93	96
Reporte de Buró de Crédito	2	2

Variación 2011-2012	% Favorable
111%	49
100%	0

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	45	46
Modificación al historial crediticio no atendida	20	21
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	5	5
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	5	5
Pago no aplicado al crédito	5	5

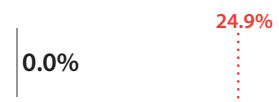
Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 20 días hábiles

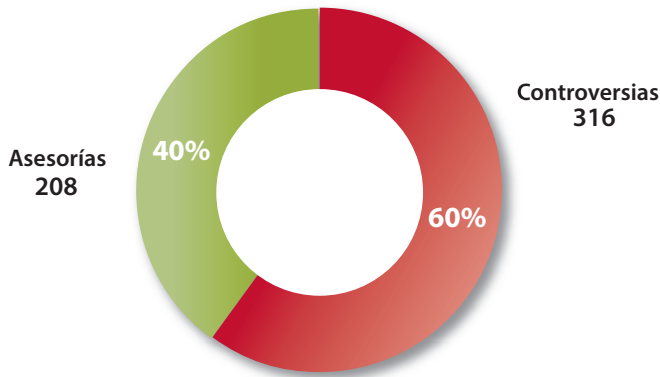
Sanción*



Ninguna multa impuesta

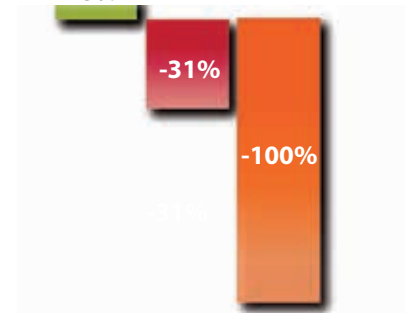
..... Índice del Sector 2012

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.



Variación 2011 - 2012

Asesorías **8%** Controversias **-31%** Procesos Jurídicos **-100%**



Asesorías recibidas

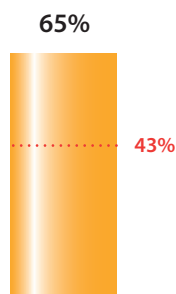
5 Principales productos			5 Principales causas		
Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	125	60.1	Funcionamiento de los productos financieros	66	32
Información sobre productos y servicios financieros	66	31.7	Negociación de créditos (Orientación)	24	12
Crédito al auto	12	5.8	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	18	9
Crédito personal	4	1.9	Actualización de historial crediticio no realizada	16	8
Crédito hipotecario	1	0.5	Gestión de cobranza indebida	14	7

Controversias recibidas

3 Principales productos			Variación 2011-2012		5 Principales causas		
Producto	Asuntos	Part. %	Variación 2011-2012	% Favorable	Causa	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	270	85	-31%	68	Actualización de historial crediticio no realizada	60	19
Crédito personal	37	12	-10%	57	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	42	13
Reporte de Buró de Crédito	6	2	100%	67	Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	40	13
					Modificación al historial crediticio no atendida	33	10
					Gestión de cobranza indebida	30	9

Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 13 días hábiles

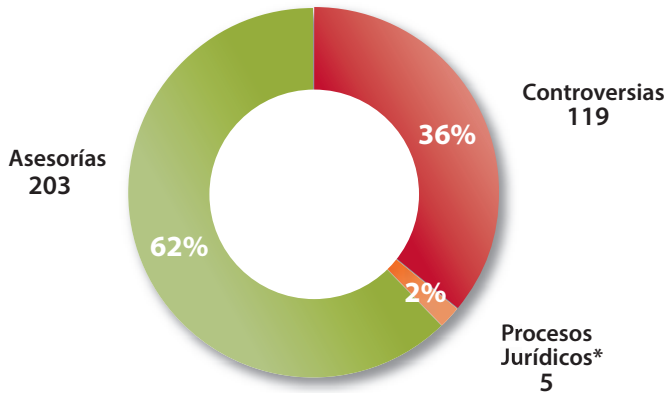
Sanción*



Ninguna multa impuesta

..... Índice del Sector 2012

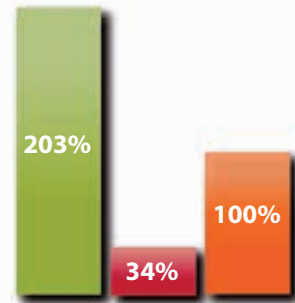
(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.



*2 asuntos de Dictamen y 3 asuntos de Defensoría Legal.

Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos


Asesorías recibidas

4 Principales productos	Asuntos	Part. %
Crédito hipotecario	98	48
Información sobre productos y servicios financieros	92	46
Crédito personal	9	4
Tarjeta de crédito	4	2

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	92	45
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	20	10
Solicitud de propuesta de pago o reestructuración no aceptada por la Institución	13	6
Gestión de cobranza indebida	12	6
Beneficios no aplicados al crédito	9	4

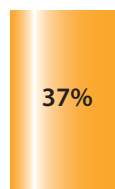
Controversias recibidas

2 Principales productos	Asuntos	Part. %	Variación 2011-2012	% Favorable
Crédito hipotecario	105	88	24%	36
Reporte de Buró de Crédito	2	2	100%	0

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	31	26
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	20	17
Modificación al historial crediticio no atendida	14	12
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	8	7
Pago no aplicado al crédito	8	7

Índices
Resolución

..... 43%



Tiempo de respuesta 27 días hábiles

..... Índice del Sector 2012

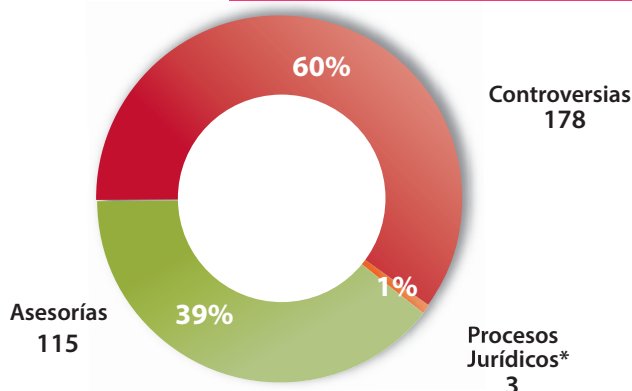
Sanción*

4.2%

24.9%

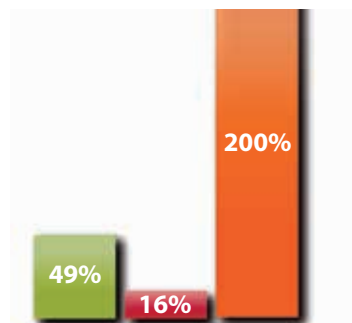
5 multas impuestas

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Conducef.



Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



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

Asesorías recibidas

3 Principales productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	60	52
Información sobre productos y servicios financieros	44	38
Tarjeta de crédito	8	7

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	44	38
Gestión de cobranza indebida	16	14
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	9	8
Solicitud de propuesta de pago o reestructuración no aceptada por la Institución	9	6
Beneficios no aplicados al crédito	6	5

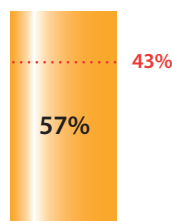
Controversias recibidas

2 Principales productos	Asuntos	Part. %	Variación 2011-2012	
			Variación	% Favorable
Crédito personal	169	95	22%	56
Reporte de Buró de Crédito	3	2	100%	33

4 Principales causas	Asuntos	Part. %
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	44	25
Eliminación del historial crediticio no atendida	32	18
Modificación al historial crediticio no atendida	25	14
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	13	7

Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 23 días hábiles

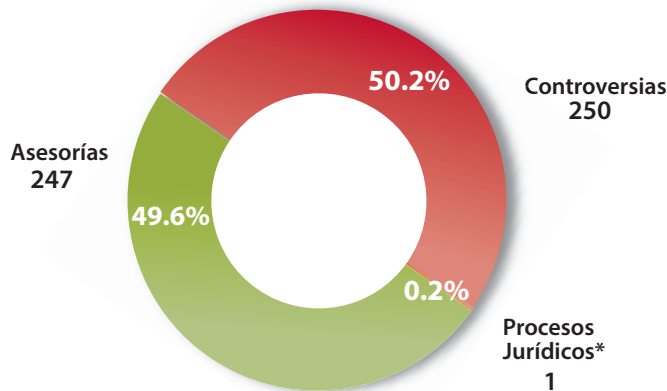
Sanción*



1 multa impuesta

..... Índice del Sector 2012

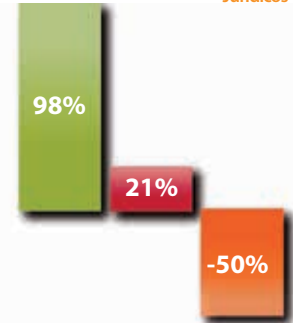
(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Conducef.



*1 asunto de Dictamen.

Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



Asesorías recibidas

4 Principales productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	130	53
Información sobre productos y servicios financieros	87	35
Tarjeta de crédito	22	9
Crédito hipotecario	3	1

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	87	35
Gestión de cobranza indebida	36	15
Solicitud de propuesta de pago o reestructuración no aceptada por la Institución	26	11
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	19	8
Pago no aplicado al crédito	16	6

Controversias recibidas

Principal producto	Asuntos	Part. %	Variación 2011-2012	% Favorable
Crédito personal	243	97	22%	15

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	74	30
Gestión de cobranza indebida	35	14
Modificación al historial crediticio no atendida	31	12
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	29	12
Eliminación del historial crediticio no atendida	21	8

Índices

Resolución

..... 43%

15%

Tiempo de respuesta 25 días hábiles

..... Índice del Sector 2012

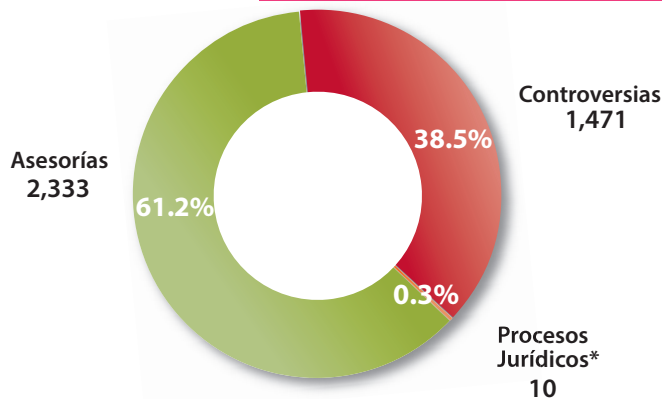
Sanción*

0.4%

24.9%

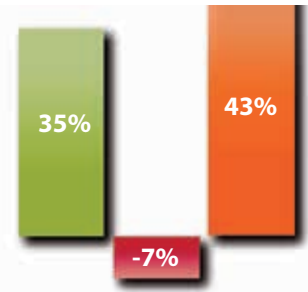
1 multa impuesta

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.



Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



*7 asuntos de Dictamen y 3 asuntos de Defensoría Legal.

Asesorías recibidas

4 Principales productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	1,146	49
Información sobre productos y servicios financieros	1,017	44
Tarjeta de crédito	150	6
Crédito hipotecario	14	1

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	1,017	44
Solicitud de propuesta de pago o reestructuración no aceptada por la Institución	266	11
Gestión de cobranza indebida	200	9
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	187	8
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	85	4

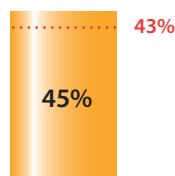
Controversias recibidas

3 Principales productos	Asuntos	Part. %	Variación 2011-2012	% Favorable
Crédito personal	1,403	95	-5%	45
Tarjeta de crédito	50	3	-38%	50
Reporte de Buró de Crédito	12	2	71%	67

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Modificación al historial crediticio no atendida	491	33
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	282	19
Gestión de cobranza indebida	166	11
Eliminación del historial crediticio no atendida	137	9
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	72	5

Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 19 días hábiles

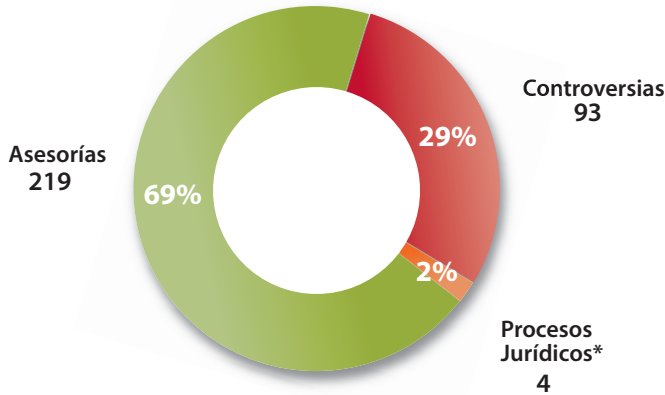
Sanción*



1 multa impuesta

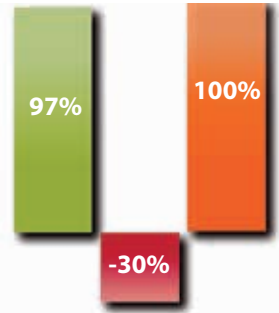
..... Índice del Sector 2012

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Conducef.



Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



*2 asuntos de Dictamen y 2 asuntos de Defensoría Legal.

Asesorías recibidas

3 Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	110	50
Crédito al auto	102	48
Tarjeta de crédito	3	1

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	110	50
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	28	13
Cambio de Aseguradora	11	5
Pago no aplicado al crédito	9	4
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	8	4

Controversias recibidas

Principal producto	Asuntos	Part. %
Crédito al auto	84	90

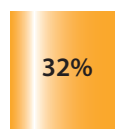
Variación 2011-2012	% Favorable
-29%	34

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Modificación al historial crediticio no atendida	34	37
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	19	20
Eliminación del historial crediticio no atendida	11	12
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	4	4
Aclaración del pago de la póliza no atendida	3	3

Índices

Resolución

..... 43%



Tiempo de respuesta 22 días hábiles

..... Índice del Sector 2012

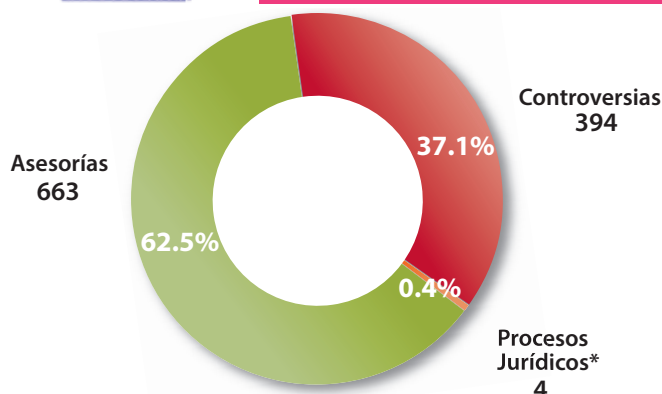
Sanción*

3.2%

24.9%

3 multas impuestas

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Conducef.



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

Variación 2011 - 2012



Asesorías recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	331	50
Crédito hipotecario	314	47
Crédito personal	8	1
Tarjeta de crédito	5	1
Contrato de arrendamiento puro y financiero	2	0.5

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	331	50
Solicitud de propuesta de pago o reestructuración no aceptada por la Institución	82	12
Pago no aplicado al crédito	52	8
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	36	5
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	27	4

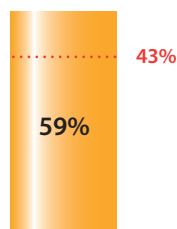
Controversias recibidas

Principal producto	Asuntos	Part. %	Variación 2011-2012	% Favorable
Crédito hipotecario	386	98	-16%	59

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	55	14
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	53	13
Modificación al historial crediticio no atendida	53	13
Pago no aplicado al crédito	42	11
Solicitud de propuesta de pago o reestructuración no aceptada por la Institución	33	9

Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 25 días hábiles

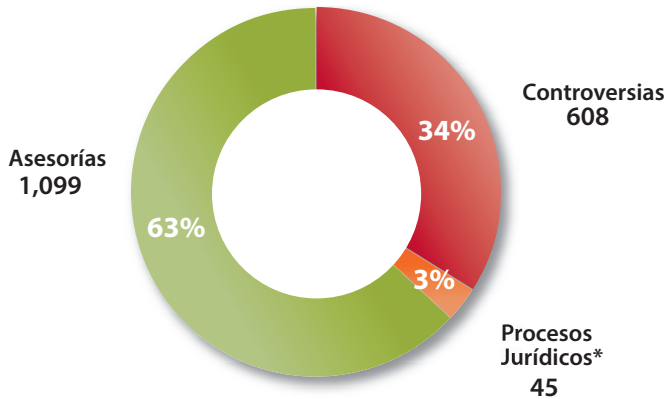
Sanción*



13 multas impuestas

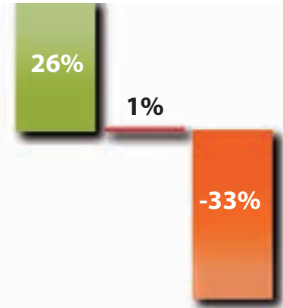
..... Índice del Sector 2012

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.



Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



*33 asuntos de Dictamen y 12 asuntos de Defensoría Legal.

Asesorías recibidas

4 Principales productos	Asuntos	Part. %
Crédito al auto	590	54
Información sobre productos y servicios financieros	467	42
Tarjeta de crédito	14	1
Crédito personal	9	1

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	467	42
Cambio de Aseguradora	106	10
Beneficios no aplicados al crédito	65	6
Gestión de cobranza indebida	49	4
Solicitud de propuesta de pago o reestructuración no aceptada por la Institución	46	4

Controversias recibidas

2 Principales productos	Asuntos	Part. %	Variación 2011-2012	% Favorable
Crédito al auto	542	89	5%	23
Reporte de Buró de Crédito	6	1	100%	20

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Inconformidad con el cambio de Aseguradora	90	15
Inconformidad con el monto de las primas de los seguros por lo que respecta a la amortización	67	11
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	57	9
Modificación al historial crediticio no atendida	51	8
Inconformidad respecto del saldo a favor después del siniestro	41	7

Índices

Resolución

..... 43%

24%

Tiempo de respuesta 20 días hábiles

..... Índice del Sector 2012

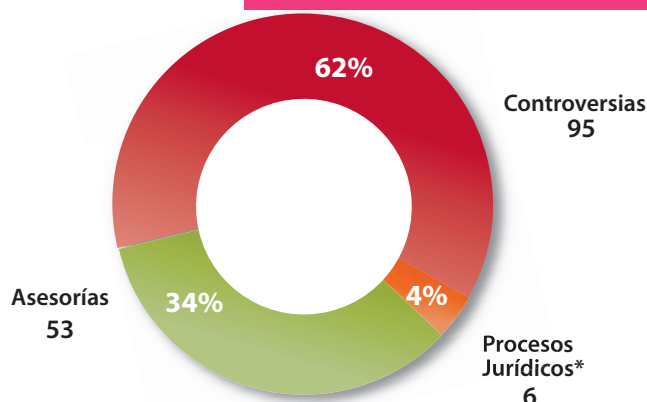
Sanción*

0.7%

24.9%

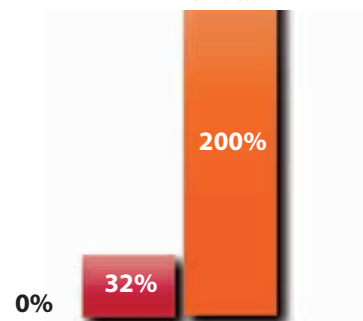
4 multas impuestas

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.



Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



*3 asuntos de Dictamen y 3 asuntos de Defensoría Legal.

Asesorías recibidas

3 Principales productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	28	53
Información sobre productos y servicios financieros	24	45
Crédito hipotecario	1	2

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	24	45
Solicitud de propuesta de pago o reestructuración no aceptada por la Institución	7	13
Pago no aplicado al crédito	4	8
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	3	6
Cobro de comisiones no reconocidas por el cliente	2	4

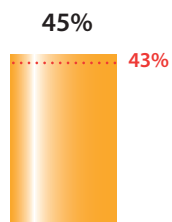
Controversias recibidas

2 Principales productos	Asuntos	Part. %	Variación 2011-2012	% Favorable
Crédito personal	93	98	33%	14
Reporte de Buró de Crédito	2	2	100%	7

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	31	34
Pago no aplicado al crédito	14	15
Eliminación del historial crediticio no atendida	8	8
Modificación al historial crediticio no atendida	8	8
La Institución no entrega factura y/o carta finiquito o de liberación de adeudos	7	7

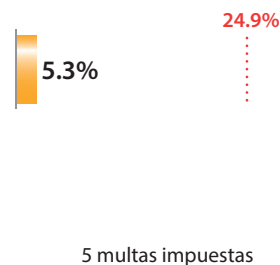
Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 28 días hábiles

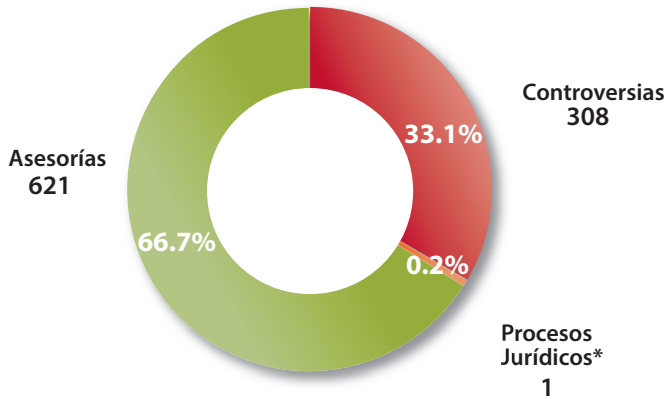
Sanción*



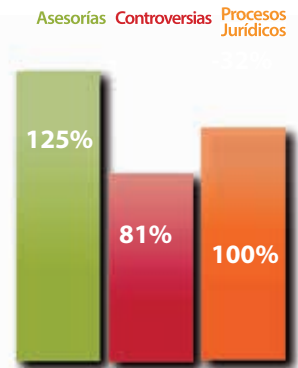
5 multas impuestas

..... Índice del Sector 2012

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Conducef.



Variación 2011 - 2012



*1 asunto de Dictamen.

Asesorías recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Crédito hipotecario	333	53.6
Información sobre productos y servicios financieros	257	41.4
Crédito personal	19	3.1
Tarjeta de crédito	10	1.6
Fideicomisos	1	0.2

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	257	41
Pago no aplicado al crédito	59	10
Solicitud de propuesta de pago o reestructuración no aceptada por la Institución	57	9
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	44	7
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	37	6

Controversias recibidas

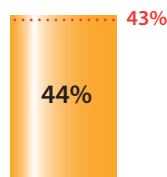
2 Principales productos	Asuntos	Part. %
Crédito hipotecario	302	98.1
Reporte de Buró de Crédito	1	0.3

Variación 2011-2012	% Favorable
82%	43
100%	0

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	68	22
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	59	19
Pago no aplicado al crédito	43	14
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	33	11
Beneficios no aplicados al crédito	31	10

Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 32 días hábiles

Sanción*



Ninguna multa impuesta

..... Índice del Sector 2012

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.

Sociedades Financieras de Objeto Múltiple ER

Hubo un incremento en el Sector del 40% en las Controversias recibidas con respecto al año 2011. Los productos que concentraron el 92% de las Controversias fueron: **Tarjeta de crédito, Créditos personales y Crédito hipotecario.**



Principales Causas
Instituciones

Página

97

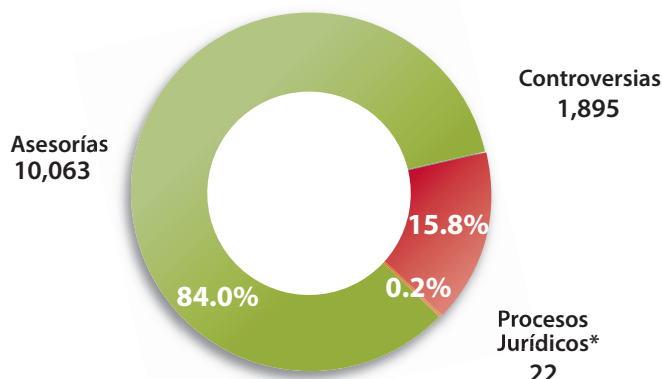
98

Controversias recibidas en el Sector SOFOM ER

Causas de Atención más recurrentes

Total del Sector: 1,895

Posición	Causas	Glosario	Asuntos	Part.%
1	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	Cuando una Institución se niega o hace caso omiso en la cancelación de algún producto o servicio solicitado por el Usuario	260	14
2	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	El Usuario no está de acuerdo con la mensualidad o con el saldo del crédito	194	10
3	Modificación al historial crediticio no atendida	Modificación solicitada, no llevada a cabo	186	10
4	Consumos no reconocidos	El Usuario reclama un consumo que no realizó	184	10
5	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	Crédito liquidado y no se entrega factura y/o carta finiquito o de liberación de adeudos	133	7
6	Pago no aplicado al crédito	El Usuario pagó su crédito por ventanilla o Internet y/o cargo automático y no se ve reflejado	86	5
7	Beneficios no aplicados al crédito	El Usuario reclama alguna promesa que no fue cumplida	84	4
8	Eliminación del historial crediticio no atendida	El Usuario solicita la eliminación de su historial crediticio y ésta, no es llevada a cabo	77	4
9	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	Cuando el Usuario recibe una tarjeta que no ha solicitado	76	4
10	Gestión de cobranza indebida	Cuando el Usuario es víctima de malas prácticas de cobranza por parte de las Instituciones financieras	74	4



*16 asuntos de Dictamen y 6 asuntos de Defensoría Legal.

Variación 2011 - 2012



Asesorías recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	6,068	60
Información sobre productos y servicios financieros	2,391	24
Crédito personal	832	8
Crédito hipotecario	405	4
Crédito al auto	155	2

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	2,391	24
Consumos no reconocidos	1,057	11
Gestión de cobranza indebida	1,011	10
Cargos no reconocidos realizados por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	729	7
Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	495	5

Controversias recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	847	45
Crédito personal	492	26
Crédito hipotecario	407	21
Crédito al auto	84	4
Reporte de Buró de Crédito	10	1

Variación 2011-2012	% Favorable
249%	50
116%	100
102%	50
197%	100
150%	70

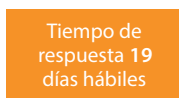
5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	260	14
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	194	10
Modificación al historial crediticio no atendida	186	10
Consumos no reconocidos	184	10
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	133	7

Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 19 días hábiles

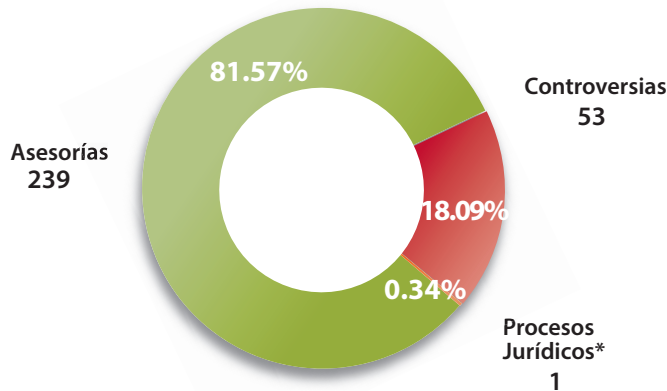


Sanción*



206 multas impuestas en el Sector

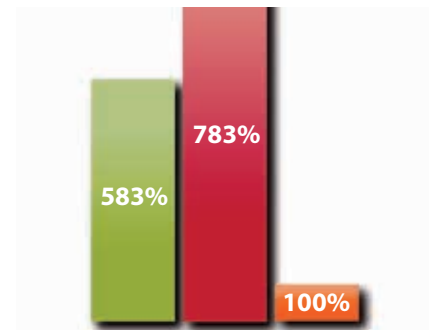
(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Conducef.



*1 asunto de Dictamen.

Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



Asesorías recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	113	47
Crédito al auto	87	36
Crédito personal	18	8
Tarjeta de crédito	13	5
Contrato de factoraje financiero	3	1

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	113	47
Gestión de cobranza indebida	17	7
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	16	7
Pago no aplicado al crédito	13	5
Cobro de intereses no reconocidos por el cliente	8	3

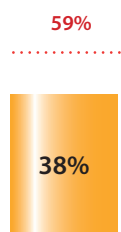
Controversias recibidas

Principal producto	Asuntos	Part. %	Variación 2011-2012	% Favorable
Crédito al auto	45	84	650%	35

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	10	19
Inconformidad con el saldo de crédito o del monto de las amortizaciones	6	11
El cliente no reconoce haber celebrado contrato con la Institución	5	9
Cobro de comisiones no reconocidas por el cliente	4	8
Pago no aplicado al crédito	4	8

Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 21 días hábiles

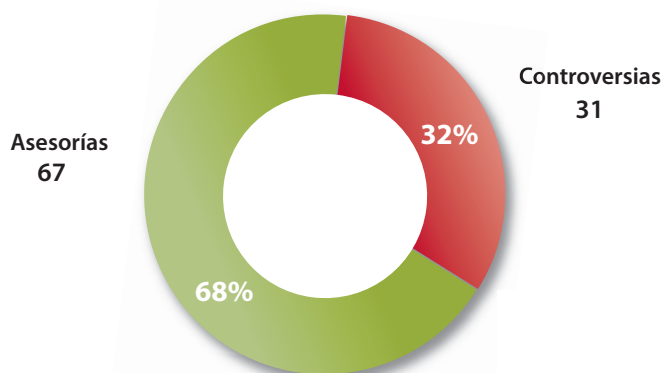
..... Índice del Sector 2012

Sanción*



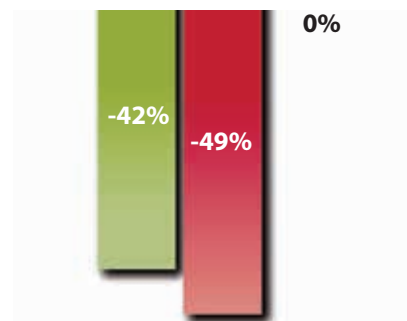
Ninguna multa impuesta

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.



Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



Asesorías recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	31	46
Información sobre productos y servicios financieros	19	28
Contrato de factoraje financiero	8	12
Crédito personal	4	6
Fideicomisos	2	3

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	19	28
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	6	9
Gestión de cobranza indebida	5	7
Incumplimiento del factorante en su responsabilidad de notificar al deudor sobre la transmisión de derechos	5	7
Consumos no reconocidos	4	6

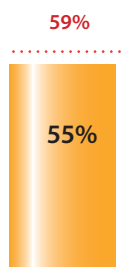
Controversias recibidas

Principal producto	Asuntos	Part. %	Variación 2011-2012	% Favorable
Tarjeta de crédito	31	100	-47%	56

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de cancelación de crédito no atendida	10	32
Actualización de historial crediticio no realizada	3	10
Consumos no reconocidos	3	10
Modificación al historial crediticio no atendida	2	6
Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	2	6

Índices

Resolución



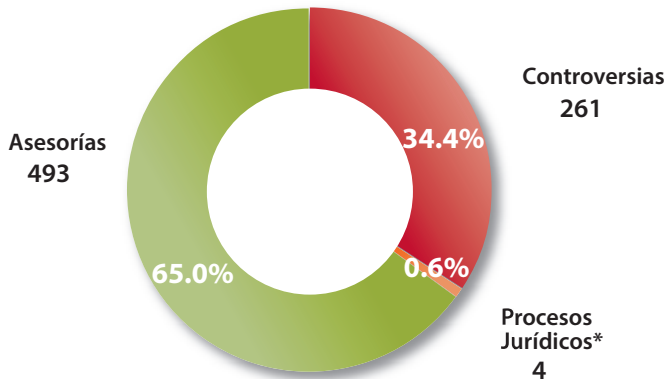
Tiempo de respuesta 15 días hábiles

Sanción*



Ninguna multa impuesta

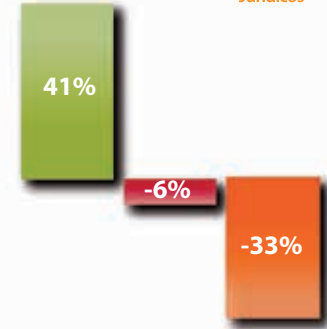
(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Conducef.



*2 asuntos de Dictamen y 2 asuntos de Defensoría Legal.

Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



Asesorías recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Crédito hipotecario	206	42
Información sobre productos y servicios financieros	130	26
Tarjeta de crédito	124	25
Contrato de factoraje financiero	13	3
Crédito personal	12	2

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	130	26
Solicitud de propuesta de pago o reestructuración de adeudo	73	15
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	27	5
Cargos no reconocidos realizados por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	24	5
Negociación de créditos (Orientación)	23	5

Controversias recibidas

Principal producto	Asuntos	Part. %	Variación 2011-2012	% Favorable
Crédito hipotecario	232	89	-2%	11

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Beneficios no aplicados al crédito	59	23
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	44	17
Pago no aplicado al crédito	31	12
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	30	11
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	20	8

Índices

Resolución

59%

11%

Tiempo de respuesta 41 días hábiles

..... Índice del Sector 2012

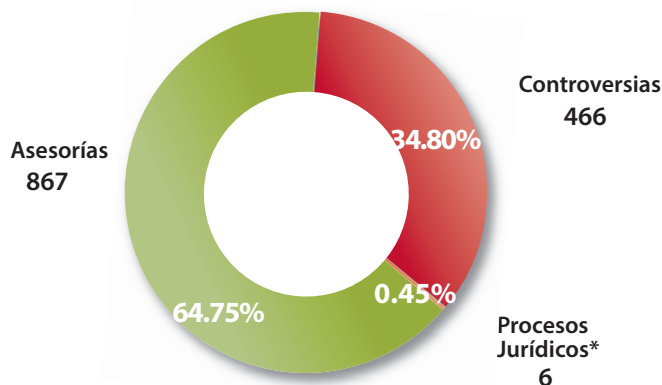
Sanción*

10.9%

9.2%

24 multas impuestas

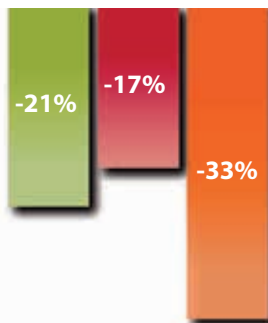
(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.



*4 asuntos de Dictamen y 2 asuntos de Defensoría Legal.

Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



Asesorías recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	458	52.8
Información sobre productos y servicios financieros	264	30.4
Tarjeta de crédito	128	14.8
Crédito hipotecario	8	0.9
Contrato de factoraje financiero	4	0.5

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	264	30
Gestión de cobranza indebida	141	16
Solicitud de propuesta de pago o reestructuración no aceptada por la Institución	83	10
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	41	5
Negociación de créditos (Orientación)	32	4

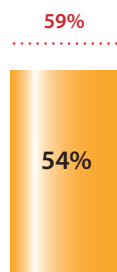
Controversias recibidas

Principal producto	Asuntos	Part. %	Variación 2011-2012	% Favorable
Crédito personal	420	90	19%	53

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Modificación al historial crediticio no atendida	147	32
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	74	16
Eliminación de historial crediticio no atendida	67	14
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	33	7
Gestión de cobranza indebida	30	6

Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 8 días hábiles

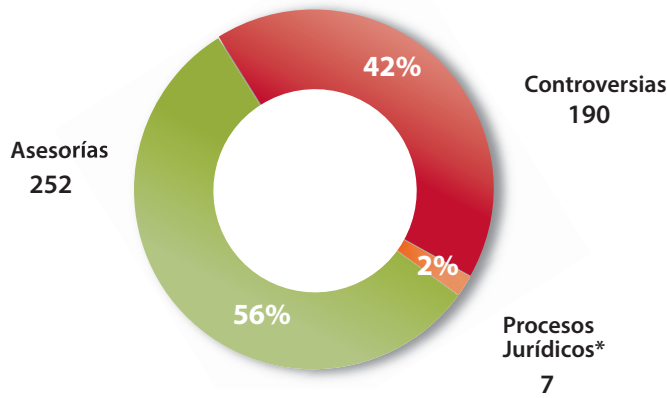
Sanción*



..... Índice del Sector 2012

3 multas impuestas

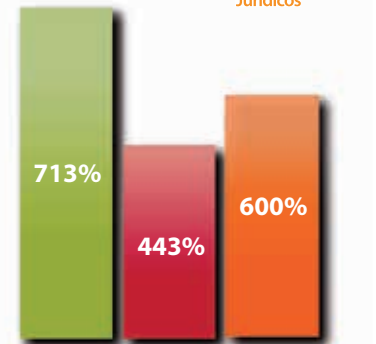
(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Conducef.



*5 asuntos de Dictamen y 2 asuntos de Defensoría Legal.

Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



Asesorías recibidas

5 Principales productos	Asuntos	Part. %
Crédito hipotecario	119	47
Información sobre productos y servicios financieros	74	29
Tarjeta de crédito	46	18
Crédito personal	5	2
Crédito al auto	3	1

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	74	29
Pago no aplicado al crédito	29	12
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	18	7
Beneficios no aplicados al crédito	12	5
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	12	5

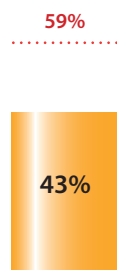
Controversias recibidas

Principal producto	Asuntos	Part. %	Variación 2011-2012	% Favorable
Crédito hipotecario	149	77	645%	49

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	55	29
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	28	15
Pago no aplicado al crédito	23	12
Beneficios no aplicados al crédito	16	8
Modificación al historial crediticio no atendida	13	7

Índices

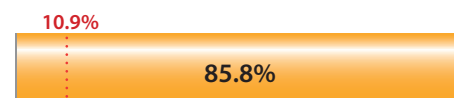
Resolución



Tiempo de respuesta 26 días hábiles

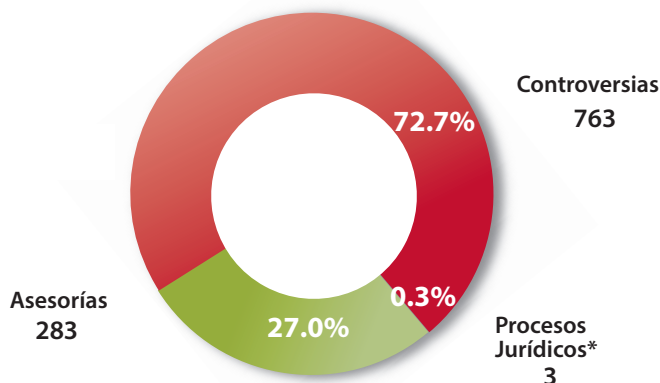
..... Índice del Sector 2012

Sanción*



163 multas impuestas

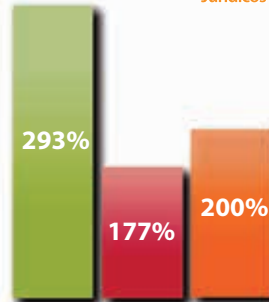
(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.



*3 asuntos de Dictamen.

Variación 2011 - 2012

Asesorías Controversias Procesos Jurídicos



Asesorías recibidas

4 Principales productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	206	72.8
Información sobre productos y servicios financieros	71	25.1
Crédito personal	5	1.8
Contrato de factoraje financiero	1	0.4

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Funcionamiento de los productos financieros	71	25
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	44	16
Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	30	11
Consumos no reconocidos	27	10
Gestión de cobranza indebida	17	6

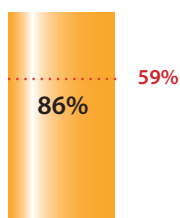
Controversias recibidas

Principal producto	Asuntos	Part. %	Variación 2011-2012	% Favorable
Tarjeta de crédito	748	98	183%	87

5 Principales causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de cancelación de crédito no atendida	246	32
Consumos no reconocidos	168	22
Promociones, sorteos o premios no entregados o aplicados al cliente	74	10
Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	72	9
Cobro de comisiones no reconocidas por el cliente	28	4

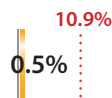
Índices

Resolución



Tiempo de respuesta 19 días hábiles

Sanción*



..... Índice del Sector 2012

4 multas impuestas

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.

Sanciones Impuestas

Una de las facultades de Condusef es imponer multas a aquellas Instituciones financieras de su competencia, que incumplen tres Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTYOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

Se entiende por Sanciones Impuestas: aquellas sanciones administrativas que consisten en la obligación por parte de las Instituciones y Entidades financieras de pagar una cantidad de dinero por incumplimiento a la normativa que compete aplicar y supervisar a la Condusef.

El Índice de Sanción, se refiere al número de sanciones impuestas por el incumplimiento a la LPDUSF, entre el total de Controversias presentadas en contra de la Institución o Entidad financiera correspondiente.



Instituciones de Banca Múltiple
Aseguradoras y AFORE
SOFOM ENR Y ER

Página

107

108

109

Sanciones Impuestas 2012

Número de Sanciones

2,888

Variación 2011 vs 2012

5%

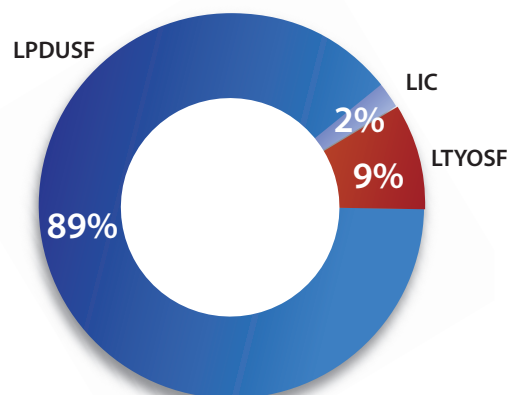
Monto de las Sanciones impuestas

\$98,376,435.00

Variación 2011 vs 2012

14%

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



Sanciones Impuestas por Sector Financiero

Sector	Número de Sanciones	Part. %	MONTO (\$)
SOFOM ENR	1,568	55.7	54,755,605
Banca Múltiple	538	21.5	21,186,744
Asegurador	351	6.3	6,180,987
SOFOM ER	208	5.0	4,961,538
AFORE	15	0.4	385,305
Otras *	208	11.1	10,906,256
			\$ 98,376,435

(*) SOFOL, Casas de Cambio, Almacenes Generales de Depósito, SICs y Sociedades Distribuidoras de Acciones de Sociedades de Inversión, entre otras.
 Nota: Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.

Sanciones Impuestas*: Banca Múltiple

Instituciones de Banca Múltiple	LPDUSF			LTYOSF		LIC	
	Número de Sanciones	Monto (\$)	Índice de Sanción (%)	Número de Sanciones	Monto (\$)	Número de Sanciones	Monto (\$)
ABC Capital, S.A.	2	24,430	0.4	6	849,946	0	0
American Express Bank (México), S.A.	2	38,578	0.3	0	0	0	0
Banca Afirme, S.A.	2	24,430	0.6	5	265,290	1	11,964
Banco Ahorro Famsa, S.A.	2	41,402	0.2	1	11,964	0	0
Banco Azteca, S.A.	26	689,701	0.4	2	126,412	0	0
Banco del Bajío, S.A.	5	113,204	2.3	13	1,571,870	1	11,492
Banco Inbursa, S.A.	3	36,394	0.3	1	11,964	0	0
Banco Invex, S.A.	3	39,017	0.3	1	11,492	0	0
Banco Mercantil del Norte, S.A.	49	1,506,484	0.7	14	1,358,560	5	59,820
Banco Nacional de México, S.A.	126	4,463,852	0.3	13	1,023,437	3	35,892
Banco Santander (México), S.A.	7	194,712	0.1	0	0	1	11,964
BanCoppel, S.A.	9	180,271	0.6	3	143,568	1	11,964
BBVA Bancomer, S.A.	101	3,070,710	0.3	8	1,297,160	37	441,754
CONSUBANCO, S.A.**	1	11,492	0.7	1	11,492	0	0
HSBC México, S.A.	48	1,481,838	0.6	4	258,990	1	11,964
IXE Banco, S.A.	2	64,622	0.1	1	229,840	0	0
Scotiabank Inverlat, S.A.	2	41,874	0.1	9	1,071,896	3	34,948
Otras***	12	276,127	-	1	11,964	0	-
Total del Sector	402	12,299,137	0.3	83	8,255,845	53	631,762

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.

(**) Banco Fácil, S.A., a partir de Noviembre de 2012, cambió de denominación social a CONSUBANCO, S.A., Institución de Banca Múltiple.

(***) Otras: Corresponden a 9 Instituciones.

Nota: Incluye información de cuatro SOFOM ER.

Sanciones Impuestas*: AFORE y Aseguradoras

AFORE	LPDUSF		
	Número de Sanciones	Monto (\$)	Índice de Sanción (%)
Administradora de Fondos para el Retiro Bancomer, S. A. de C. V.	1	27,400	0.1
Afore Coppel, S.A. de C.V.	11	251,033	1.6
Metlife Afore, S.A. de C.V.	2	72,397	0.8
Principal Afore, S.A. de C.V.	1	34,476	-
Total del Sector	15	385,305	0.2

Aseguradoras	LPDUSF		
	Número de Sanciones	Monto (\$)	Índice de Sanción (%)
ABA Seguros, S.A. de C.V.	10	289,399	1.8
Ace Seguros, S.A.	79	967,767	7.3
AXA Seguros, S.A. de C.V.	42	582,139	2.7
Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	2	25,857	0.1
HSBC Seguros, S.A. de C.V.	9	256,060	1.6
Metlife México, S.A.	23	663,591	1.3
Seguros Banamex, S.A. de C.V.	3	37,398	0.1
Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V.	12	381,556	1.1
Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	8	247,146	0.1
Seguros Inbursa, S.A.	3	76,679	0.2
Zurich Santander Seguros México, S.A.	5	75,688	0.3
Otras**	155	2,577,707	-
Total del Sector	351	6,180,987	1.2

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.

(**) Otras: Corresponden a 16 Aseguradoras.

Sanciones Impuestas*: SOFOM ENR y ER

SOFOM ENR	LPDUSF		
	Número de Sanciones	Monto (\$)	Índice de Sanción (%)
Ally Credit, S.A. de C.V.	6	148,239	1.8
Crédito Inmobiliario, S.A. de C.V.	5	137,902	4.2
Crédito Real, S.A.B. de C.V.	1	11,964	0.6
Financiera Finsol, S.A. de C.V.	1	11,964	0.4
Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	1	11,964	0.1
Ford Credit de México, S.A. de C.V.	3	91,054	3.2
Hipotecaria Su Casita, S.A. de C.V.	13	355,043	3.3
NR Finance México, S.A. de C.V.	4	86,216	0.7
Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	5	150,805	5.3
Otras**	1,386	35,640,923	-
Total del Sector	1,425	36,646,073	24.9

En relación a la LTYOSF, se impusieron 143 Sanciones, por un monto de \$ 18,109,532, las cuales correspondieron a 51 Entidades.

(**) Otras: Corresponden a 751 Entidades.

SOFOM ER	LPDUSF		
	Número de Sanciones	Monto (\$)	Índice de Sanción (%)
Hipotecaria Nacional, S.A. de C.V.	24	622,529	9.2
Operadora e Impulsora de Negocios, S.A. de C.V.	3	29,455	0.6
Santander Hipotecario, S.A. de C.V.	163	3,888,801	85.8
Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V.	4	60,571	0.5
Otras***	12	336,254	-
Total del Sector	206	4,937,610	10.9

En relación a la LTYOSF, se impusieron 2 Sanciones, por un monto de \$ 23,928, las cuales correspondieron a 2 Entidades.

(*) Número de multas impuestas durante 2012 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.

(***) Otras: Corresponden a 7 Entidades.

Delegaciones

La Condusef tiene al servicio de los Usuarios financieros, 32 Delegaciones en los Estados de la República y 4 en el área Metropolitana. Éstas se dividen en tres Regiones: Distrito Federal y Área Metropolitana, Centro-Occidente y Norte-Sur.

Adicionalmente, Condusef cuenta con un Centro de Atención Telefónica (CAT), Módulos de Atención, una Oficina Virtual y lleva a cabo visitas itinerantes para lograr una mayor cobertura.



Encuesta de Calidad en el Servicio
Delegaciones de Condusef

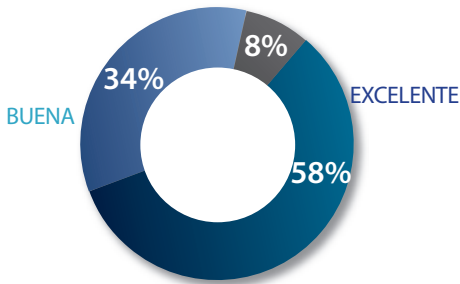
Página

111

112

Atención del funcionario

A este atributo se le da mayor peso en la evaluación, en virtud de que el Usuario está calificando la atención que recibe de Condusef.



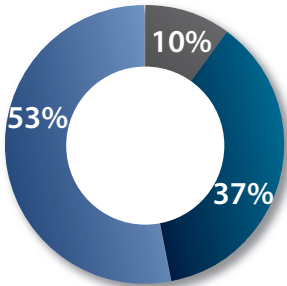
- Sólo el 8% de los ciudadanos, perciben la Atención como REGULAR, MALA o PÉSIMA.
- El 92% de los ciudadanos se sienten satisfechos con la atención de nuestros funcionarios.

- **Oficinas de Atención a Usuarios**
Se enviaron 29,474 encuestas

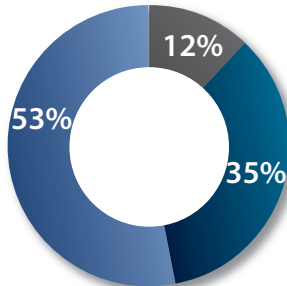
contestaron	7,622
	(26%)
- **Oficina Virtual**
Se enviaron 20,815 encuestas

contestaron	5,673
	(27%)

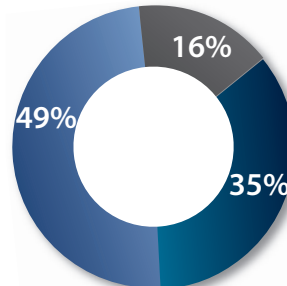
Disponibilidad de horario Condusef



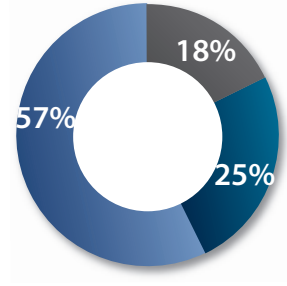
Ubicación de la Delegación



Espera para ser atendido

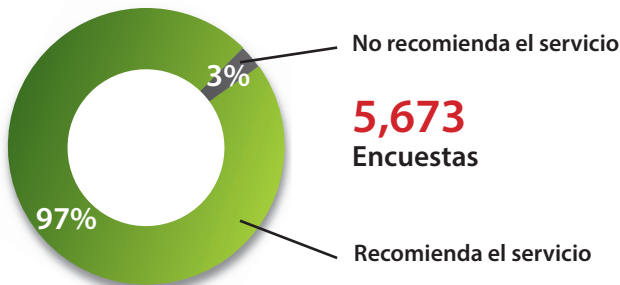


Instalaciones de la Delegación

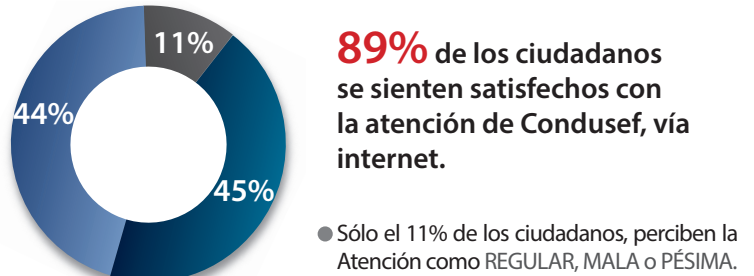


Con respecto de los 4 atributos que el Usuario califica sobre disponibilidad, espera, ubicación e instalaciones, también se han mantenido los porcentajes del 2011, con más del 80% con resultados positivos (Considerando la suma de EXCELENTE + BUENO).

Oficina Virtual

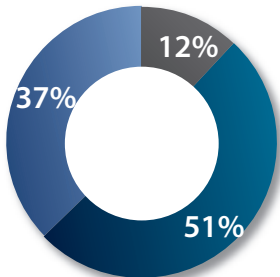


Cómo califica este servicio en general



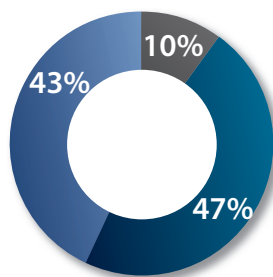
Accesibilidad

Para ingresar su queja a través de este medio



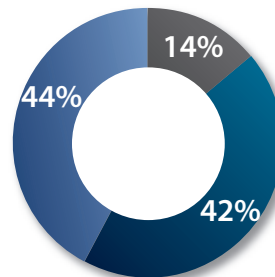
Información que muestra

Para el registro de su asunto



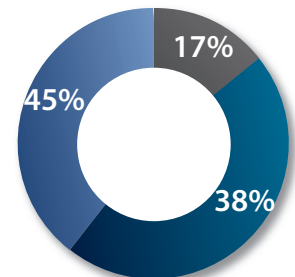
Atención a sus necesidades

Hasta esta etapa



Respuesta

A su duda o consulta



Con respecto de los 4 atributos que el Usuario califica sobre la forma en que Condusef le acerca el servicio vía internet, los resultados son positivos, dado que más del 80% de los ciudadanos contestaron EXCELENTE y BUENO.



Acciones de Atención recibidas

Variación
2011-2012

↑ 16%

↓ 2%

↓ 23%

↑ 12%

Part.

82.65%

16.79%

0.56%

Part. %	Sector/Clase	Asesorías		Dictamen	Defensoría		Concurso Mercantil**	Total general
		GO/GE	CO		SDLG	DLG		
		1,024,340	208,097	4,739	2,191	1	1,239,368	
63.7	Instituciones de Crédito	626,824	139,830	3,210	1,371	347	0	789,901
	Banca Múltiple	286,848	111,034	3,164	1,356	341	0	420,124
	SICs	334,597	27,331	9	5	2	0	362,497
	Banca de Desarrollo	2,639	504	9	3	2	0	3,278
	SOFOL	2,740	961	28	7	2	0	4,002
12.9	Instituciones SAR	147,773	11,616	23	9	4	0	160,257
	AFORE	43,165	9,134	23	9	4	0	53,106
	CON SAR	611	141	0	0	0	0	757
	PROCESAR	103,997	2,341	0	0	0	0	106,394
5.1	Aseguradoras	32,510	21,790	1,376	336	65	0	63,069
2.6	SOFOM	24,318	6,287	100	38	8	0	32,088
7.8	Servicios otorgados por Condusef	96,367	0	0	0	0	0	96,367
7.9	Otros sectores	96,548	879	215	30	12	1	97,686
	Total general	1,024,340	180,402	27,695	4,739	1,766	425	1,239,368

** Asunto derivado de Diciembre 2011.

Asesorías recibidas

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

Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
Trans Unión de México	305,058	36.69	Reporte de Buró de Crédito	334,578	40.24	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	320,545	38.55
Procesar	103,997	12.51	Información sobre productos y servicios financieros	191,962	23.09	Funcionamiento de los productos financieros	191,092	22.98
Banco Nacional de México	80,691	9.70	Consulta a la BNDSAR	104,464	12.56	Consulta a través del NSS	101,834	12.25
BBVA Bancomer	69,581	8.37	Tarjeta de crédito	96,256	11.58	Consumos no reconocidos	23,071	2.77
Banco Santander (México)	32,498	3.91	Créditos personales	18,611	2.24	Negociación de créditos (Orientación)	16,797	2.02
Círculo de Crédito	24,869	2.99	Tarjeta de débito	13,052	1.57	Gestión de cobranza indebida	12,805	1.54
Banco Mercantil del Norte	20,929	2.52	Daños automóbiles	9,197	1.11	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	10,477	1.26
HSBC México	18,236	2.19	Cuenta de ahorro	6,857	0.82	Cargos no reconocidos realizados por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	9,118	1.10
Banco Azteca	13,351	1.61	Créditos hipotecarios	5,969	0.72	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	7,633	0.92
Banco Wal-Mart de México Adelante	9,196	1.11	Cuenta de nómina	5,547	0.67	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	7,464	0.90
Otras Instituciones	153,019	18.40	Otros productos	44,932	5.40	Otras causas	130,589	15.71
Total	831,425	100	Total	831,425	100	Total	831,425	100

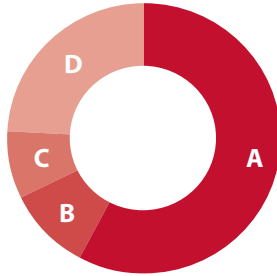
TOTAL DE ATENCIÓN A USUARIOS

Controversias recibidas

Principales: productos y causas

Banca Múltiple		
Institución	Asuntos	Part.
Banco Nacional de México	50,126	39%
BBVA Bancomer	31,257	24%
Banco Santander (México)	12,811	10%
HSBC México	7,590	6%
Banco Mercantil del Norte	6,932	6%
Otras*	19,699	15%

* Incluye: Banco Azteca 5%, Scotiabank Inverlat 3%, IXE Banco 1%, BanCoppel 1%, entre otras.



Producto - causa	
A 58%	Tarjeta de crédito

Consumos no reconocidos
Gestión de cobranza indebida
Solicitud de cancelación de crédito no atendida

Producto - causa	
B 10%	Tarjeta de débito

Consumos no reconocidos
Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente
Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente

Producto - causa	
C 8%	Créditos personales

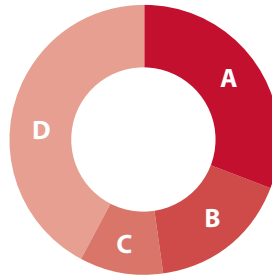
Gestión de cobranza indebida
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
Actualización de historial crediticio no realizada

Producto - causa	
D 24%	Otros*

* Incluye: Cuenta de ahorro 5%, Cheques 5%, Cuenta de nómina 3%, Crédito al auto 2%, entre otros.

AFORE		
Institución	Asuntos	Part.
Afore Bancomer	1,454	15%
Afore Banamex	1,352	14%
Afore Sura	1,348	14%
Principal Afore	1,284	13%
Afore XXI Banorte	1,126	11%
Otras*	3,297	33%

* Incluye: Futuro G.N.P. 8%, Afore Coppel 7%, Afore Inbursa 5%, Pensionssste 4%, entre otras.



Producto - causa	
A 31%	Emisión de estado de cuenta

Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Información para realizar el trámite no otorgada
Negativa de entrega del estado de cuenta

Producto - causa	
B 17%	Disposición del saldo de la cuenta individual

Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Inconformidad con el resultado o monto del retiro
Información para realizar el trámite no otorgada

Producto - causa	
C 10%	Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio

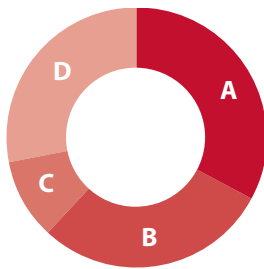
Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Inconformidad con la corrección o actualización
Información para realizar el trámite no otorgada

Producto - causa	
D 42%	Otros*

* Incluye: Unificación de cuentas 8%, Separación (Corrección o aclaración del número de seguridad social) 7%, Registro de trabajadores 6%, Traspasos AFORE-AFORE 6%, entre otros.

Asegurador		
Institución	Asuntos	Part.
Seguros BBVA Bancomer	6,341	22%
Grupo Nacional Provincial	2,442	8%
Seguros Banamex	2,222	8%
Zurich Santander Seguros México	1,920	7%
Metlife México	1,839	6%
Otras*	14,018	49%

* Incluye: Quálitas Compañía de Seguros 6%, AXA Seguros 5%, Seguros Inbursa 5%, Mapfre Tepeyac 5%, entre otras.



Producto - causa	
A 33%	Daños automóviles

Incumplimiento del contrato
Inconformidad con la reparación del bien afectado
Inconformidad con el monto de la indemnización

Producto - causa	
B 29%	Vida individual

Cancelación no atendida de póliza no contratada
Incumplimiento del contrato
Cancelación del contrato anticipadamente

Producto - causa	
C 10%	Accidentes personales

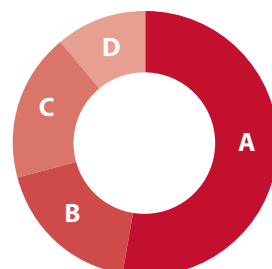
Cancelación no atendida de póliza no contratada
Incumplimiento del contrato
Cancelación del contrato anticipadamente

Producto - causa	
D 28%	Otros*

* Incluye: Gastos médicos mayores 8%, Vida colectivo 5%, Seguro de desempleo 2%, Relacionado con otro sector 7%, entre otros.

SOFOM ENR		
Institución	Asuntos	Part.
Financiera Independencia	1,471	26%
NRFinanciaméxico	608	11%
Hipotecaria Su Casita	394	7%
Ally Credit	327	6%
Control de Carteras Especiales	316	5%
Otras*	2,613	45%

* Incluye: Tertius 5%, Financiera Finsol 4%, Crédito Real 3%, Crédito Inmobiliario 2%, entre otras.



Producto - causa	
A 53%	Crédito personal

Modificación al historial crediticio no atendida
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
Gestión de cobranza indebida

Producto - causa	
B 18%	Crédito al auto

La Institución no entrega la carta de liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
Modificación al historial crediticio no atendida

Producto - causa	
C 18%	Crédito hipotecario

La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta, finiquito, factura, garantía)
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
Pago de su crédito no aplicado

Producto - causa	
D 11%	Otros*

* Incluye: Tarjeta de crédito 7%, Relacionado con otro sector 2%, Reporte de Buró de Crédito 0.8%, Créditos y préstamos 0.4%, entre otros.

SICs		
Institución	Asuntos	Part.
Trans Unión de México	19,748	71%
Círculo de Crédito	7,256	26%
Dun & Bradstreet	880	3%

Causa	
70%	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
23%	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)
6%	Inconformidad por homonimia

SOFOM ER		
Institución	Asuntos	Part.
Servicios Financieros Soriana	763	40%
Operadora e Impulsora de Negocios	466	25%
Hipotecaria Nacional	261	14%
Otras*	405	21%

* Incluye: Santander Hipotecario 10%, CF Credit Services 3%, Globalcard 2%, Ixe Automotriz 2%, entre otras.

Causa	
14%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida
10%	Inconformidad con el saldo de crédito o del monto de las amortizaciones
10%	Modificación al historial crediticio no atendida

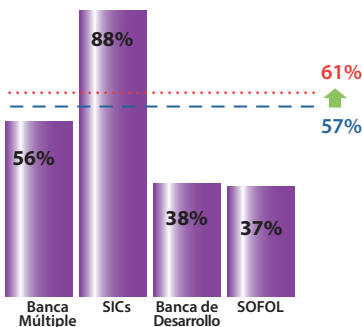
Resolución de las Controversias a Favor del Usuario

Instituciones de crédito	TPT
Banca Múltiple	18

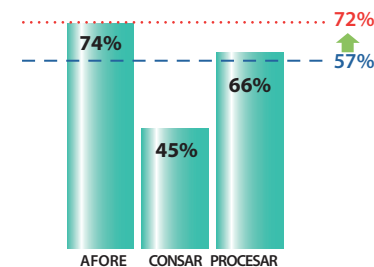
Instituciones SAR	TPT
AFORE	13

Asegurador	TPT
Sector Asegurador	18

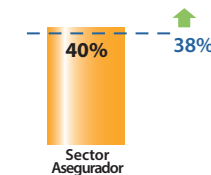
SOFOM	TPT
SOFOM ENR	21



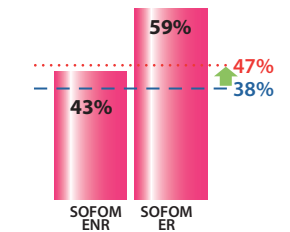
--- Resolución del Sector en 2011



..... Resolución del Sector en 2012



TPT Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)



AGUASCALIENTES

Acciones de Atención recibidas

Variación
2011-2012

Part.

73.53%

25.93%

0.54%

Part. %	Sector/Clase	20,306		7,160		0	149		27,615
		Asesorías	Controversias	GO/GE	CO	Dictamen	Defensoría	Total general	
							SDLG	DLG	
74.5	Instituciones de Crédito	15,537	4,464	451	0	0	104	6	20,562
	Banca Múltiple	1,692	3,184	431	0	0	103	6	5,416
	SICs	13,828	1,230	10	0	0	0	0	15,068
	Banca de Desarrollo	17	21	3	0	0	0	0	41
	SOFOL	0	29	7	0	0	1	0	37
16.8	Instituciones SAR	3,749	853	41	0	0	0	0	4,643
	AFORE	6	361	35	0	0	0	0	402
	CON SAR	0	8	4	0	0	0	0	12
	PROCESAR	3,743	484	2	0	0	0	0	4,229
6.2	Aseguradoras	708	806	155	0	0	35	0	1,704
1.2	SOFOM	4	263	59	0	0	3	0	329
1.0	Servicios otorgados por Condusef	281	0	0	0	0	0	0	281
0.3	Otros sectores	27	59	9	0	0	1	0	96
Total general		20,306	6,445	715	0	0	143	6	27,615

Asesorías recibidas

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

Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
Trans Unión de México	12,470	62.36	Reporte de Buró de Crédito	13,828	69.147	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	13,235	66.18
Procesar	3,743	18.72	Consulta a la BND SAR	3,743	18.717	Consulta a través del NSS	3,730	18.65
Círculo de Crédito	671	3.35	Información sobre productos y servicios financieros	2,396	11.981	Funcionamiento de los productos financieros	2,390	11.95
Banco Azteca	130	0.65	Tarjeta de crédito	8	0.040	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	188	0.94
Banco Ahorro Famsa	105	0.53	Cheques	5	0.025	Inconformidad por homonimia	130	0.65
Banco Nacional de México	101	0.51	Créditos personales	5	0.025	Cobro en la entrega del reporte especial no reconocido por el cliente	123	0.62
Banco Compartamos	91	0.45	Créditos hipotecarios	4	0.020	Proporcionar información sin autorización del cliente	114	0.57
BBVA Bancomer	88	0.44	Daños automóbiles	1	0.005	Retraso en la entrega del reporte especial	33	0.17
Banco Mercantil del Norte	87	0.43	Retiros parciales (Desempleo)	1	0.005	Consulta a SAR 92 a través del RFC	8	0.04
Banco Inbursa	84	0.42	Traspasos AFORE-AFORE	1	0.005	No remisión del reporte corregido a la Institución financiera	5	0.02
Otras Instituciones	2,428	12.14	Otros productos	6	0.030	Otras causas	42	0.21
Total	19,998	100	Total	19,998	100	Total	19,998	100

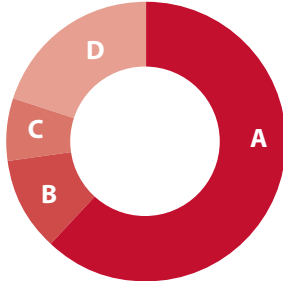
AGUASCALIENTES

Controversias recibidas

Principales: productos y causas

Banca Múltiple		
Institución	Asuntos	Part.
Banco Nacional de México	1,265	35%
BBVA Bancomer	998	28%
Banco Santander (México)	368	10%
Banco Mercantil del Norte	285	8%
HSBC México	185	5%
Otras*	514	14%

* Incluye: Banco Azteca 4%, Scotiabank Inverlat 2%, IXE Banco 2%, Banco Inbursa 1%, entre otras.



Producto - causa
A 62% Tarjeta de crédito

Consumos no reconocidos
Solicitud de cancelación de crédito no atendida
Actualización de historial crediticio no realizada

Producto - causa
B 11% Créditos personales

Solicitud de cancelación de crédito no atendida
Actualización de historial crediticio no realizada
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución

Producto - causa
C 7% Tarjeta de débito

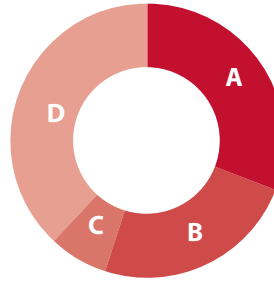
Consumos no reconocidos
Solicitud de cancelación no atendida
Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente

Producto - causa
D 20% Otros*

* Incluye: Cuenta de ahorro 4%, Cheques 4%, Cuenta de nómina 3%, Créditos hipotecarios 2%, entre otros.

AFORE		
Institución	Asuntos	Part.
Afore Banamex	80	20%
Afore XXI Banorte	59	15%
Afore Bancomer	51	13%
Afore Sura	43	11%
Profuturo G.N.P.	42	11%
Otras*	121	30%

* Incluye: Principal Afore 7%, Afore Coppel 6%, Pensionisste 5%, Afore Invercap 5%, entre otras.



Producto - causa
A 31% Emisión de estado de cuenta

Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Información para realizar el trámite no otorgada

Producto - causa
B 24% Disposición del saldo de la cuenta individual

Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Inconformidad con el resultado o monto del retiro
Información para realizar el trámite no otorgada

Producto - causa
C 7% Registro de trabajadores

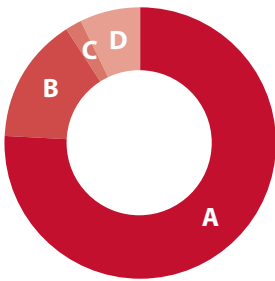
Solicitud de registro no atendida o no concluida
Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Información para realizar el trámite no otorgada

Producto - causa
D 38% Otros*

* Incluye: Retiros SAR 92-97 7%, Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio 7%, Unificación de cuentas 7%, Traspasos AFORE-AFORE 5%, entre otros.

Asegurador		
Institución	Asuntos	Part.
Seguros BBVA Bancomer	286	30%
Seguros Banamex	111	11%
Ace Seguros	78	8%
Metlife México	74	8%
Zurich Santander Seguros México	60	6%
Otras*	352	37%

* Incluye: Grupo Nacional Provincial 5%, Seguros Banorte Generali 5%, Seguros Argos 4%, AXA Seguros 3%, entre otras.



Producto - causa
A 76% Vida individual

Cancelación no atendida de póliza no contratada
Inconformidad con el monto de la indemnización
Inconformidad con el estatus que guarda el contrato

Producto - causa
B 15% Daños automóbiles

Inconformidad con el monto de la indemnización
Inconformidad con la reparación del bien afectado
Incumplimiento del contrato

Producto - causa
C 2% SIAB Vida

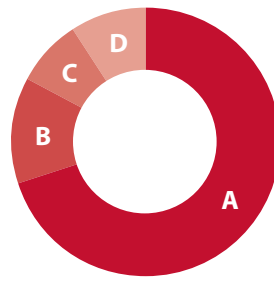
Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)
-

Producto - causa
D 7% Otros*

* Incluye: Vida colectivo 2%, Accidentes personales 1%, Seguro de desempleo 1%, Gastos médicos mayores 1%, entre otros.

SOFOM ENR		
Institución	Asuntos	Part.
Financiera Independencia	77	34%
Control de Carteras Especiales	29	13%
Grupo Credixpress	19	9%
Hipotecaria Su Casita	12	5%
Financiera Finsol	11	5%
Otras*	76	34%

* Incluye: Ally Credit 4%, Crédito Inmobiliario 4%, NR Finance México 4%, Crédito Real 4%, entre otras.



Producto - causa
A 70% Crédito personal

Modificación al historial crediticio no atendida
Pago de su crédito no aplicado
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones

Producto - causa
B 13% Crédito hipotecario

Modificación al historial crediticio no atendida
Beneficios no aplicados al crédito
Pago de su crédito no aplicado

Producto - causa
C 8% Tarjeta de crédito

Modificación al historial crediticio no atendida
Actualización de historial crediticio no realizada
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida

Producto - causa
D 9% Otros*

* Incluye: Crédito al auto 8%, Domiciliación 0.5%, Crédito simple 0.5%.

SICs		
Institución	Asuntos	Part.
Trans Unión de México	897	72%
Círculo de Crédito	271	22%
Dun & Bradstreet	72	6%

Causa
96.5% Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
3.3% Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)

SOFOM ER		
Institución	Asuntos	Part.
Operadora e Impulsora de Negocios	33	34%
Hipotecaria Nacional	27	28%
Santander Hipotecario	18	18%
Otras*	20	20%

* Incluye: Financiera Sí 10%, Servicios Financieros Soriana 6%, Fincasa Hipotecaria 4%, entre otras.

Causa
16% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
16% Modificación al historial crediticio no atendida
11% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)

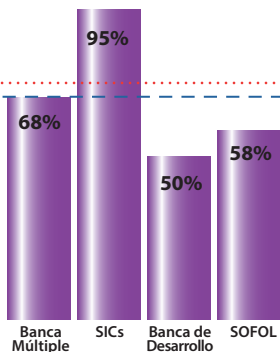
Resolución de las Controversias a Favor del Usuario

Instituciones de crédito
TPT 18

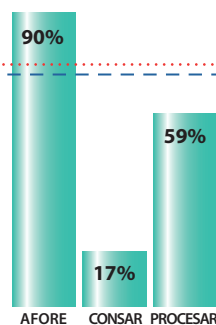
Instituciones SAR
TPT 13

Asegurador
TPT 15

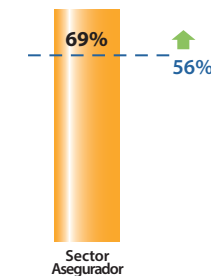
SOFOM
TPT 20



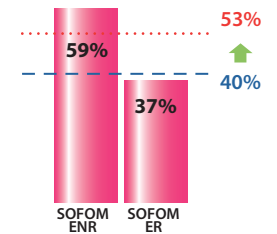
75%
69%



72%
70%



56%



53%
40%

--- Resolución del Sector en 2011

..... Resolución del Sector en 2012

TPT Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)



Acciones de Atención recibidas

Variación
2011-2012



Part.

81.82%

18.18%

0.0%

Part. %	Sector/Clase	Asesorías		Controversias GO/GE	CO	Dictamen	Defensoría		Total general
							SDLG	DLG	
		14,685	3,264	0	0	0	0	17,949	
62.276	Instituciones de Crédito	8,887	2,004	287	0	0	0	11,178	
	Banca Múltiple	484	1,748	274	0	0	0	2,506	
	SICs	8,378	177	0	0	0	0	8,555	
	Banca de Desarrollo	3	1	1	0	0	0	5	
	SOFOL	22	78	12	0	0	0	112	
32.815	Instituciones SAR	5,563	327	0	0	0	0	5,890	
	AFORE	242	236	0	0	0	0	478	
	CON SAR	1	1	0	0	0	0	2	
	PROCESAR	5,320	90	0	0	0	0	5,410	
2.847	Aseguradoras	93	339	79	0	0	0	511	
1.688	SOFOM	78	207	18	0	0	0	303	
0.006	Servicios otorgados por Condusef	1	0	0	0	0	0	1	
0.368	Otros sectores	63	1	2	0	0	0	66	
	Total general	14,685	2,878	386	0	0	0	17,949	

Asesorías recibidas

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

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Trans Unión de México	8,346	57.08	Reporte de Buró de Crédito	8,378	57.30	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	8,249	56.42
Procesar	5,320	36.39	Consulta a la BNSAR	5,320	36.39	Consulta a través del NSS	5,173	35.38
Banco Nacional de México	162	1.11	Tarjeta de crédito	308	2.11	Consumos no reconocidos	156	1.07
BBVA Bancomer	91	0.62	Créditos personales	87	0.59	Información para realizar el trámite no otorgada	139	0.95
Banco Azteca	84	0.57	Disposición del saldo de la cuenta individual	85	0.58	Consulta por varios NSS	131	0.89
Principal Afore	53	0.36	Créditos hipotecarios	59	0.40	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	99	0.68
Banco Santander (México)	45	0.31	Tarjeta de débito	32	0.22	Incumplimiento del contrato	37	0.25
Afore Bancomer	36	0.25	Vida individual	29	0.20	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	35	0.24
Afore Sura	32	0.22	Retiros SAR 92-97	28	0.19	Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	29	0.20
Afore XXI Banorte	28	0.19	Unificación de cuentas	28	0.19	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	28	0.19
Otras Instituciones	424	2.90	Otros productos	267	1.83	Otras causas	545	3.73
Total	14,621	100	Total	14,621	100	Total	14,621	100

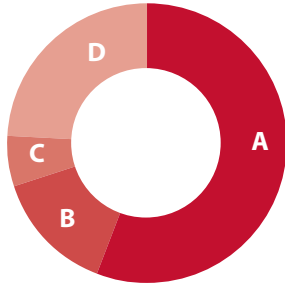
BAJA CALIFORNIA

Controversias recibidas

Principales: productos y causas

Banca Múltiple		
Institución	Asuntos	Part.
Banco Nacional de México	832	41%
BBVA Bancomer	421	21%
Banco Azteca	227	11%
Banco Santander (México)	177	9%
HSBC México	108	5%
Otras*	257	13%

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



Producto - causa	
A 58%	Tarjeta de crédito
Consumos no reconocidos Solicitud de cancelación de crédito no atendida Cargos no reconocidos realizados por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	
B 11%	Tarjeta de débito
Consumos no reconocidos Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente	
C 9%	Cuenta de ahorro
Cargos no reconocidos en la cuenta Depósito no aplicado total o parcialmente Bloqueo o cancelación de la cuenta y/o plástico	
D 22%	Otros*

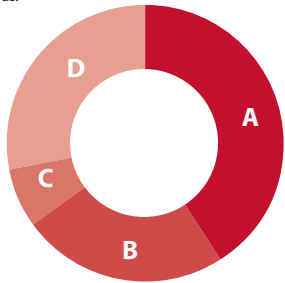
* Incluye: Cheques 4%, Créditos hipotecarios 4%, Créditos personales 4%, Cuenta de nómina 3%, entre otros.

Producto - causa	
A 41%	Vida individual
Incumplimiento del contrato Cancelación no atendida de póliza no contratada Cancelación del contrato anticipadamente	
B 24%	Daños automóbiles
Incumplimiento del contrato Inconformidad con la reparación del bien afectado Inconformidad con el monto de la indemnización	
C 7%	Seguro de desempleo
Incumplimiento del contrato Inconformidad con el estatus que guarda el contrato Cancelación no atendida de póliza no contratada	
D 28%	Otros*

* Incluye: Accidentes personales 7%, Terremoto y otros riesgos catastróficos 6%, Gastos médicos mayores 6%, Vida colectivo 4%, entre otros.

Asegurador		
Institución	Asuntos	Part.
Seguros BBVA Bancomer	112	27%
Zurich Santander Seguros México	53	13%
Seguros Banamex	32	7%
Grupo Nacional Provincial	28	7%
AXA Seguros	26	6%
Otras*	167	40%

* Incluye: Mapfre Tepeyac 6%, Seguros Banorte Generali 5%, Quálitas Compañía de Seguros 5%, Metlife México 3%, entre otras.



Producto - causa	
A 77%	Crédito hipotecario
Solicitud de propuesta de pago o reestructuración no aceptada por la Institución La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía) Pago de su crédito no aplicado	
B 15%	Crédito personal
Gestión de cobranza indebida La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía) Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	
C 5%	Crédito al auto
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía) Modificación al historial crediticio no atendida	
D 3%	Otros*

* Incluye: NR Finance México 4%, Hipotecaria Casa Mexicana 3%, Hipotecaria Vértice 2%, Ally Credit 2%, entre otras.

Producto - causa	
A 77%	Crédito hipotecario
Solicitud de propuesta de pago o reestructuración no aceptada por la Institución La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía) Pago de su crédito no aplicado	
B 15%	Crédito personal
Gestión de cobranza indebida La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía) Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	
C 5%	Crédito al auto
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía) Modificación al historial crediticio no atendida	
D 3%	Otros*

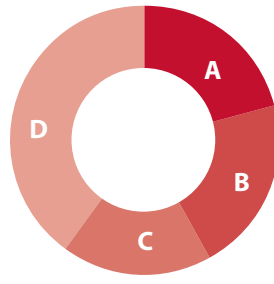
* Incluye: Tarjeta de crédito 3%.

SICs		
Institución	Asuntos	Part.
Trans Unión de México	165	93%
Círculo de Crédito	12	7%

Causa	
97%	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
2%	Inconformidad por homonimia

AFORE		
Institución	Asuntos	Part.
Afore Bancomer	58	25%
Afore Sura	36	15%
Afore XXI Banorte	29	12%
Profuturo G.N.P.	25	11%
Afore Banamex	23	10%
Otras*	65	27%

* Incluye: Principal Afore 9%, Afore Invercap 7%, Afore Coppel 6%, Afore Inbursa 3%, entre otras.



Producto - causa	
A 21%	Separación (Corrección o aclaración del número de seguridad social)
Separación de cuentas no atendida o no concluida Inconformidad con el resultado de la separación de cuentas	
B 21%	Emisión de estado de cuenta
Solicitud de trámite no atendida o no concluida Información para realizar el trámite no otorgada	
C 18%	Disposición del saldo de la cuenta individual
Solicitud de trámite no atendida o no concluida Inconformidad con el resultado o monto del retiro Información para realizar el trámite no otorgada	
D 40%	Otros*

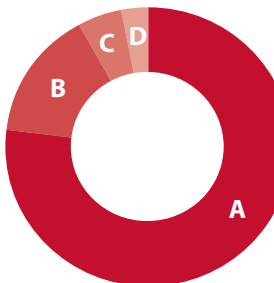
* Incluye: Unificación de cuentas 13%, Traspasos AFORE-AFORE 8%, Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio 7%, Retiros parciales (Desempleo) 3%, entre otros.

Producto - causa	
A 77%	Crédito hipotecario
Solicitud de propuesta de pago o reestructuración no aceptada por la Institución La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía) Pago de su crédito no aplicado	
B 15%	Crédito personal
Gestión de cobranza indebida La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía) Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	
C 5%	Crédito al auto
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía) Modificación al historial crediticio no atendida	
D 3%	Otros*

* Incluye: Tarjeta de crédito 3%.

SOFOM ENR		
Institución	Asuntos	Part.
Hipotecaria Su Casita	86	44%
Tertius	32	16%
Financiera Independencia	20	10%
Metrofinanciera	15	8%
Crédito Inmobiliario	7	3%
Otras*	37	19%

* Incluye: NR Finance México 4%, Hipotecaria Casa Mexicana 3%, Hipotecaria Vértice 2%, Ally Credit 2%, entre otras.



Causa	
18%	Beneficios no aplicados al crédito
14%	Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución
14%	Solicitud de propuesta de pago o reestructuración no aceptada por la Institución

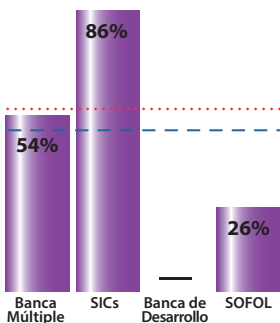
* Incluye: Fincasa Hipotecaria 3.5%, Servicios Financieros Soriana 3.5%.

Causa	
18%	Beneficios no aplicados al crédito
14%	Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución
14%	Solicitud de propuesta de pago o reestructuración no aceptada por la Institución

* Incluye: Tarjeta de crédito 3%.

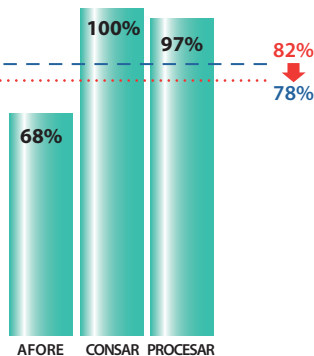
Resolución de las Controversias a Favor del Usuario

Instituciones de crédito	TPT
Banca Múltiple	26



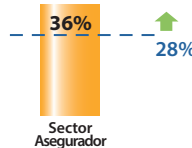
--- Resolución del Sector en 2011

Instituciones SAR	TPT
AFORE	24



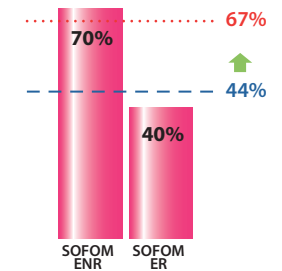
..... Resolución del Sector en 2012

Asegurador	TPT
Sector Asegurador	25



TPT Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)

SOFOM	TPT
SOFOM ENR	23





Acciones de Atención recibidas

Variación
2011-2012



Part.

80.92%

19.07%

0.01%

11%

Part. %	Sector/Clase	6,137		1,446		0	1	7,584
		Asesorías	Controversias	GO/GE	CO			
						Dictamen	Defensoría	Total general
							SDLG	
74.2	Instituciones de Crédito	4,652	921	51	0	0	1	5,625
	Banca Múltiple	403	638	48	0	0	0	1,089
	SICs	4,221	261	0	0	0	1	4,483
	Banca de Desarrollo	12	8	0	0	0	0	20
	SOFOL	16	14	3	0	0	0	33
16.2	Instituciones SAR	1,097	129	3	0	0	0	1,229
	AFORE	88	92	3	0	0	0	183
	CONSAR	2	3	0	0	0	0	5
	PROCESAR	1,007	34	0	0	0	0	1,041
4.3	Aseguradoras	122	188	16	0	0	0	326
2.9	SOFOM	81	107	31	0	0	0	219
0.3	Servicios otorgados por Condusef	27	0	0	0	0	0	27
2.1	Otros sectores	158	0	0	0	0	0	158
Total general		6,137	1,345	101	0	1	0	7,584

Asesorías recibidas

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

Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
Trans Unión de México	3,743	62.89	Reporte de Buró de Crédito	4,221	70.92	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	4,000	67.20
Procesar	1,007	16.92	Consulta a la BNDSAR	1,007	16.92	Consulta a través del NSS	997	16.75
Círculo de Crédito	443	7.44	Información sobre productos y servicios financieros	180	3.03	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	217	3.65
Banco Nacional de México	187	3.14	Tarjeta de crédito	168	2.82	Funcionamiento de los productos financieros	180	3.02
BBVA Bancomer	49	0.82	Créditos personales	87	1.46	Negociación de créditos (Orientación)	63	1.06
Banco Mercantil del Norte	48	0.81	Créditos hipotecarios	30	0.50	Información para realizar el trámite no otorgada	35	0.59
Banco Santander (México)	31	0.52	SIAB Vida	26	0.44	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	34	0.57
HSBC México	30	0.51	Cheques	21	0.35	Modificación al historial crediticio no atendida	28	0.47
Banco Azteca	25	0.42	Cuenta de nómina	21	0.35	Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	26	0.44
Dun & Bradstreet	24	0.40	Disposición del saldo de la cuenta individual	20	0.34	Cargos no reconocidos en la cuenta	25	0.42
Otras Instituciones	365	6.13	Otros productos	171	2.87	Otras causas	347	5.83
Total	5,952	100	Total	5,952	100	Total	5,952	100

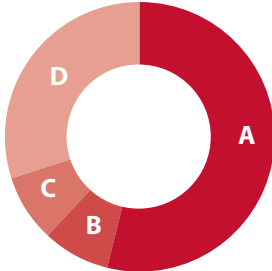
BAJA CALIFORNIA SUR

Controversias recibidas

Principales: productos y causas

Banca Múltiple		
Institución	Asuntos	Part.
Banco Nacional de México	264	38%
BBVA Bancomer	155	23%
Banco Azteca	63	9%
Banco Santander (México)	53	8%
HSBC México	36	5%
Otras*	115	17%

* Incluye: Banorte 4%, BanCoppel 4%, ABC Capital 3%, Scotiabank Inverlat 2%, entre otras.



Producto - causa
A 54% Tarjeta de crédito
Consumos no reconocidos Solicitud de cancelación de crédito no atendida Actualización de historial crediticio no realizada

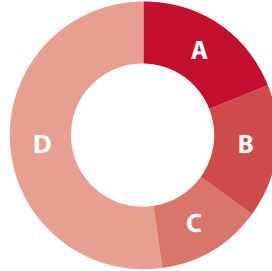
Producto - causa
B 8% Créditos personales
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones Gestión de cobranza indevida Actualización de historial crediticio no realizada

Producto - causa
C 8% Tarjeta de débito
Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente Consumos no reconocidos Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente

Producto - causa
D 30% Otros*
* Incluye: Créditos hipotecarios 6%, Cuenta de ahorro 6%, Cuenta de nómina 5%, Crédito al auto 4%, Cheques 4%, entre otros.

AFORE		
Institución	Asuntos	Part.
Pensionisste	15	17%
Principal Afore	13	14%
Afore Inbursa	11	12%
Afore Coppel	10	11%
Afore Bancomer	8	9%
Otras*	34	37%

* Incluye: Afore Banamex 9%, Afore Sura 9%, Afore XXI Banorte 8%, Profuturo G.N.P. 6%, entre otras.



Producto - causa
A 19% Registro de trabajadores
Solicitud de disposición de retiro no atendida o no concluida Información para realizar el trámite no otorgada Solicitud de trámite no atendida o no concluida

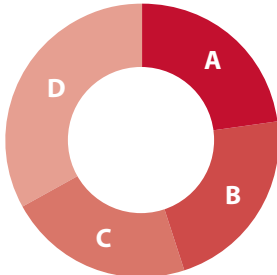
Producto - causa
B 16% Disposición del saldo de la cuenta individual
Solicitud de trámite no atendida o no concluida Inconformidad con el resultado o monto del retiro Información para realizar el trámite no otorgada

Producto - causa
C 13% Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio
Solicitud de trámite no atendida o no concluida Inconformidad con la corrección o actualización

Producto - causa
D 52% Otros*
* Incluye: Unificación de cuentas 11%, Emisión de estado de cuenta 11%, Retiros SAR 92-97 9%, Retiros parciales (Desempleo) 9%, entre otros.

Asegurador		
Institución	Asuntos	Part.
Seguros BBVA Bancomer	74	36%
Seguros Banamex	18	9%
Grupo Nacional Provincial	16	8%
Zurich Santander Seguros México	14	7%
Metlife México	13	6%
Otras*	69	34%

* Incluye: Quálitas Compañía de Seguros 4%, Ace Seguros 4%, Seguros Inbursa 4%, Mapfre Tepeyac 3%, entre otras.



Producto - causa
A 23% Vida individual
Cancelación no atendida de póliza no contratada Cancelación del contrato anticipadamente Incumplimiento del contrato

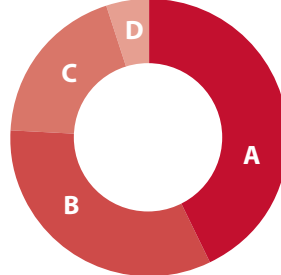
Producto - causa
B 22% Daños automóbiles
Inconformidad con el monto de la indemnización Inconformidad con la reparación del bien afectado Retraso en el tiempo para el pago de la indemnización

Producto - causa
C 22% Gastos médicos mayores
Cancelación no atendida de póliza no contratada Inconformidad con el monto de la indemnización Retraso en el tiempo para el pago de la indemnización

Producto - causa
D 33% Otros*
* Incluye: Accidentes personales 13%, Vida colectiva 9%, Seguro de desempleo 4%, Terremoto y otros riesgos catastróficos 3%, entre otros.

SOFOM ENR		
Institución	Asuntos	Part.
Financiera Independencia	10	17%
Tertius	10	17%
Compañía Comercial Comernova	9	16%
Hipotecaria Su Casita	5	9%
NR Finance México	4	7%
Otras*	20	34%

* Incluye: Control de Carteras Especiales 5%, Crédito Inmobiliario 5%, Ally Credit 3%, F. Conauto 3%, entre otras.



Producto - causa
A 43% Crédito personal
Modificación al historial crediticio no atendida Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones Gestión de cobranza indevida

Producto - causa
B 33% Crédito hipotecario
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía) Eliminación del historial crediticio no atendida

Producto - causa
C 19% Crédito al auto
Inconformidad con el monto de las primas de los seguros por lo que respecta a la amortización Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución

Producto - causa
D 5% Otros*
* Incluye: Tarjeta de crédito 5%.

SICs		
Institución	Asuntos	Part.
Círculo de Crédito	126	48%
Trans Unión de México	126	48%
Dun & Bradstreet	9	4%

Causa
44% Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
37% Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)
19% Inconformidad por homonimia

SOFOM ER		
Institución	Asuntos	Part.
Hipotecaria Nacional	35	44%
Servicios Financieros Soriana	27	34%
Operadora e Impulsora de Negocios	12	15%
Otras*	6	7%

* Incluye: CF Credit Services 4%, Santander Hipotecario 2%, Globalcard 1%.

Causa
12.5% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
12.5% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)
12.5% Promociones, sorteos o premios no entregados o aplicados al cliente

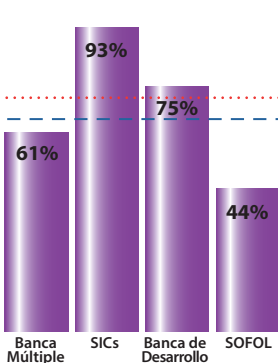
Resolución de las Controversias a Favor del Usuario

Instituciones de crédito
TPT 17

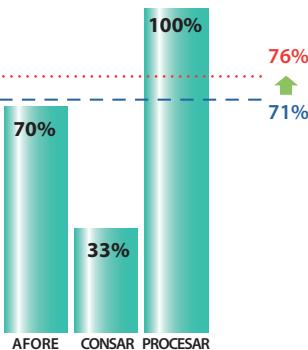
Instituciones SAR
TPT 15

Asegurador
TPT 15

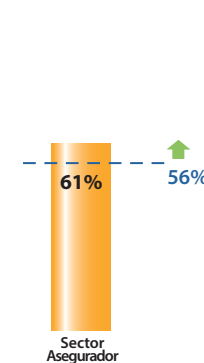
SOFOM
TPT 26



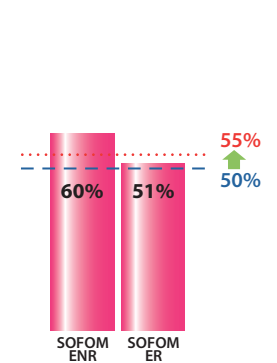
--- Resolución del Sector en 2011



..... Resolución del Sector en 2012



TPT Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)





Acciones de Atención recibidas

Variación
2011-2012



Part.

66.1%

33.9%

0.0%

Part. %	Sector/Clase	Asesorías		Controversias	Dictamen	Defensoría		Total general
		GO/GE	CO			SDLG	DLG	
82.9	Instituciones de Crédito	8,458	3,186	198	0	0	0	11,842
	Banca Múltiple	102	1,428	182	0	0	0	1,712
	SICs	8,351	1,719	7	0	0	0	10,077
	Banca de Desarrollo	2	16	6	0	0	0	24
	SOFOL	3	23	3	0	0	0	29
10.7	Instituciones SAR	912	577	41	0	0	0	1,530
	AFORE	33	563	40	0	0	0	636
	CON SAR	0	2	0	0	0	0	2
	PROCESAR	879	12	1	0	0	0	892
4.5	Aseguradoras	29	519	100	0	0	0	648
1.5	SOFOM	19	183	19	0	0	0	221
0.2	Servicios otorgados por Condusef	23	0	0	0	0	0	23
0.2	Otros sectores	8	13	2	0	0	0	23
Total general		9,449	4,478	360	0	0	0	14,287

Asesorías recibidas

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

Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
Trans Unión de México	6,274	66.62	Reporte de Buró de Crédito	8,351	88.67	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	8,314	88.28
Círculo de Crédito	2,076	22.05	Consulta a la BNSAR	879	9.33	Consulta a través del NSS	875	9.29
Procesar	879	9.33	Tarjeta de crédito	72	0.77	Funcionamiento de los productos financieros	36	0.38
BBVA Bancomer	58	0.62	Información sobre productos y servicios financieros	36	0.38	Negociación de créditos (Orientación)	34	0.36
Afore Bancomer	20	0.21	Créditos personales	23	0.25	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	27	0.29
Banco Nacional de México	13	0.14	Vida individual	7	0.08	Información para realizar el trámite no otorgada	9	0.10
Ace Seguros	10	0.11	Crédito de nómina	6	0.06	Cobro en la entrega del reporte especial no reconocido por el cliente	7	0.08
Banco Azteca	7	0.07	Cuenta de nómina	5	0.05	Incumplimiento del contrato	6	0.06
Financiera Independencia	7	0.07	SIAB Vida	5	0.05	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	6	0.06
Banco Compartamos	6	0.06	Daños automóbiles	4	0.04	Solicitud de propuesta de pago o reestructuración no aceptada por la Institución	5	0.05
Otras Instituciones	68	0.72	Otros productos	30	0.32	Otras causas	99	1.05
Total	9,418	100	Total	9,418	100	Total	9,418	100

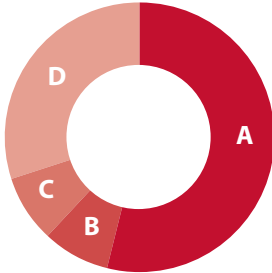
CAMPECHE

Controversias recibidas

Principales: productos y causas

Banca Múltiple		
Institución	Asuntos	Part.
BBVA Bancomer	639	40%
Banco Nacional de México	352	22%
Banco Santander (México)	206	13%
Banco Azteca	92	6%
HSBC México	91	5%
Otras*	230	14%

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



Producto - causa
A 59% Tarjeta de crédito

Cargos no reconocidos realizados por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)
Solicitud de cancelación de crédito no atendida
Consumos no reconocidos

Producto - causa
B 8% Créditos personales

Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)
Gestión de cobranza indebida

Producto - causa
C 7% Cuenta de nómina

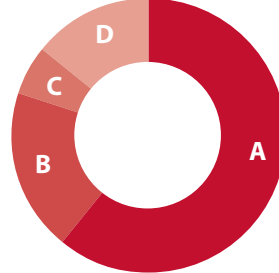
Cargos no reconocidos en la cuenta
Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente
Bloqueo o cancelación de la cuenta y/o plástico

Producto - causa
D 26% Otros*

* Incluye: Tarjeta de débito 6%, Cuenta de ahorro 5%, Cheques 5%, Crédito al auto 2%, entre otros.

AFORE		
Institución	Asuntos	Part.
Afore Sura	310	52%
Principal Afore	81	14%
Afore Bancomer	63	10%
Afore XXI Banorte	53	9%
Afore Banamex	27	4%
Otras*	65	11%

* Incluye: Profuturo G.N.P. 3%, Afore Inbursa 2%, Afore Invercap 2%, Afore Coppel 2%, entre otras.



Producto - causa
A 61% Emisión de estado de cuenta

Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Información para realizar el trámite no otorgada

Producto - causa
B 19% Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio

Información para realizar el trámite no otorgada
Solicitud de trámite no atendida o no concluida

Producto - causa
C 6% Unificación de cuentas

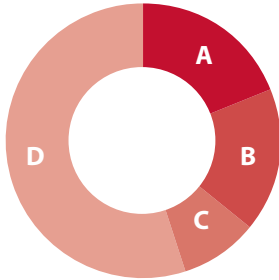
Unificación de cuentas no atendida o no concluida
Información para realizar el trámite no otorgada

Producto - causa
D 14% Otros*

* Incluye: Disposición del saldo de la cuenta individual 6%, Retiros SAR 92-97 2%, Retiros parciales (Desempleo) 2%, Traspasos AFORE-AFORE 2%, entre otros.

Asegurador		
Institución	Asuntos	Part.
Seguros BBVA Bancomer	205	33%
Metlife México	69	11%
Seguros Banamex	42	7%
Grupo Nacional Provincial	38	6%
Ace Seguros	37	6%
Otras*	228	37%

* Incluye: Zurich Santander Seguros México 5%, Seguros Argos 5%, Quálitas Compañía de Seguros 4%, Seguros Inbursa 3%, entre otras.



Producto - causa
A 19% Vida individual

Cancelación del contrato anticipadamente
Inconformidad con el monto de la indemnización
Cancelación no atendida de póliza no contratada

Producto - causa
B 17% Daños automóbiles

Inconformidad con la reparación del bien afectado
Inconformidad con el monto de la indemnización
Incumplimiento del contrato

Producto - causa
C 9% Vida colectivo

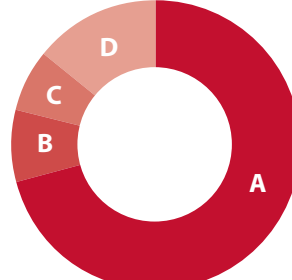
Inconformidad con el estatus que guarda el contrato
Inconformidad con el monto de la indemnización
Aclaración del pago de la póliza no atendida

Producto - causa
D 55% Otros*

* Incluye: Relacionado con otro sector 47%, Gastos médicos mayores 2%, Accidentes personales 2%, Vida grupo 1%, entre otros.

SOFOM ENR		
Institución	Asuntos	Part.
Financiera Independencia	79	43%
Financiera México Múltiple	12	6%
Financiera Finsol	11	6%
Ally Credit	9	5%
Alternativa 19 del Sur	8	4%
Otras*	66	36%

* Incluye: Crédito Real 4%, Alianza Financiera Social 4%, Fisofo 4%, Crédito Ideal 3%, entre otras.



Producto - causa
A 71% Crédito personal

Modificación al historial crediticio no atendida
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones

Producto - causa
B 8% Tarjeta de crédito

La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)
Solicitud de cancelación de crédito no atendida
Actualización de historial crediticio no realizada

Producto - causa
C 7% Crédito al auto

Gestión de cobranza indebida
Modificación al historial crediticio no atendida
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)

Producto - causa
D 14% Otros*

* Incluye: Crédito hipotecario 5%, Reporte de Buró de Crédito 5%, Créditos y préstamos 1%, Créditos y préstamos de habilitación y avío 1%, entre otros.

SICs		
Institución	Asuntos	Part.
Círculo de Crédito	923	53.48%
Trans Unión de México	802	46.46%
Dun & Bradstreet	1	0.06%

Causa
51% Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)
45% Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
3% Inconformidad por homonimia

SOFOM ER		
Institución	Asuntos	Part.
Operadora e Impulsora de Negocios	11	65%
Servicios Financieros Soriana	4	23%
Hipotecaria Nacional	1	6%
Santander Hipotecario	1	6%

Causa
17.6% Modificación al historial crediticio no atendida
17.6% Solicitud de cancelación de crédito no atendida
17.6% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)

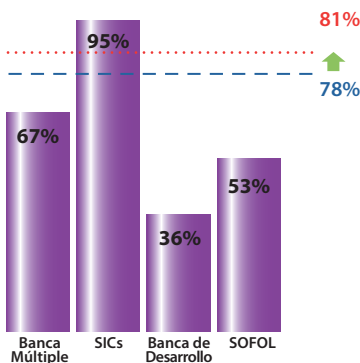
Resolución de las Controversias a Favor del Usuario

Instituciones de crédito	TPT
Banca Múltiple	15

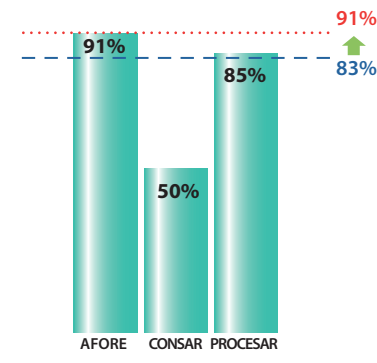
Instituciones SAR	TPT
AFORE	8

Asegurador	TPT
Sector Asegurador	17

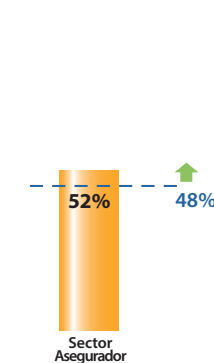
SOFOM	TPT
SOFOM ENR	17



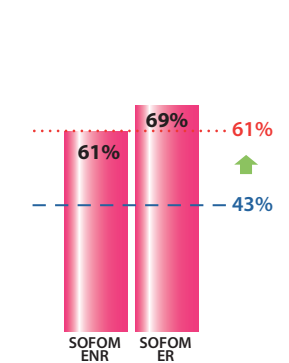
--- Resolución del Sector en 2011



..... Resolución del Sector en 2012



TPT Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)





CHIAPAS

Acciones de Atención recibidas

Variación
2011-2012



Part.

80.4%

19.6%

0.0%

Part. %	Sector/Clase	19,702		4,804		0	0	24,506
		Asesorías	Controversias	GO/GE	CO	Dictamen	Defensoría	Total general
							SDLG	DLG
83.06	Instituciones de Crédito	17,170	2,803	381	0	0	0	20,354
	Banca Múltiple	90	1,980	343	0	0	0	2,413
	SICs	17,076	771	27	0	0	0	17,874
	Banca de Desarrollo	3	28	6	0	0	0	37
	SOFOL	1	24	5	0	0	0	30
11.15	Instituciones SAR	2,372	323	37	0	0	0	2,732
	AFORE	21	265	32	0	0	0	318
	CON SAR	0	5	0	0	0	0	5
	PROCESAR	2,351	53	5	0	0	0	2,409
3.34	Aseguradoras	39	602	177	0	0	0	818
1.85	SOFOM	21	365	68	0	0	0	454
0.03	Servicios otorgados por Condusef	7	0	0	0	0	0	7
0.57	Otros sectores	93	46	2	0	0	0	141
Total general		19,702	4,139	665	0	0	0	24,506

Asesorías recibidas

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

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Trans Unión de México	15,412	78.63	Reporte de Buró de Crédito	17,076	87.11	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	17,032	86.89
Procesar	2,351	11.99	Consulta a la BNSAR	2,351	11.99	Consulta a través del NSS	1,884	9.61
Círculo de Crédito	1,633	8.33	Información sobre productos y servicios financieros	44	0.23	Consulta a SAR 92 a través del RFC	438	2.24
BBVA Bancomer	30	0.15	Tarjeta de crédito	35	0.18	Funcionamiento de los productos financieros	41	0.21
Dun & Bradstreet	30	0.15	Créditos personales	30	0.15	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	26	0.13
Banco Santander (México)	16	0.08	Vida individual	15	0.08	Consulta por varios NSS	23	0.12
Seguros Inbursa	13	0.07	Crédito al auto	6	0.03	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	16	0.08
Banco Azteca	12	0.06	Daños automóbiles	6	0.03	Negociación de créditos (Orientación)	12	0.06
Seguros BBVA Bancomer	11	0.06	Créditos hipotecarios	5	0.03	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	12	0.06
Banco Nacional de México	10	0.05	Cheques	4	0.02	Cancelación del contrato anticipadamente	8	0.04
Otras Instituciones	84	0.43	Otros productos	30	0.15	Otras causas	110	0.56
Total	19,602	100	Total	19,602	100	Total	19,602	100

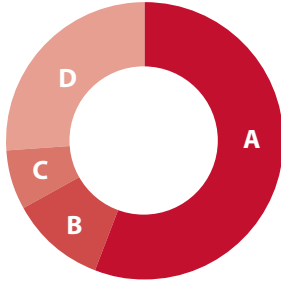
CHIAPAS

Controversias recibidas

Principales: productos y causas

Banca Múltiple		
Institución	Asuntos	Part.
BBVA Bancomer	791	34%
Banco Nacional de México	507	22%
Banco Santander (México)	347	15%
Banco Azteca	183	8%
HSBC México	133	6%
Otras*	362	15%

* Incluye: Banco Mercantil del Norte 6%, Scotiabank Inverlat 3%, Banco Inbursa 1%, IXE Banco 1%, entre otras.



Producto - causa
A 56% Tarjeta de crédito

Consumos no reconocidos
Solicitud de cancelación de crédito no atendida
Actualización de historial crediticio no realizada

Producto - causa
B 11% Créditos personales

Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
Actualización de historial crediticio no realizada
Pago no aplicado al crédito

Producto - causa
C 7% Tarjeta de débito

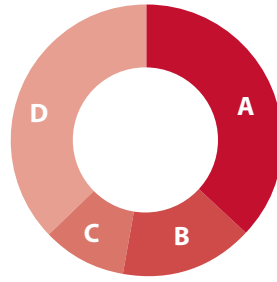
Consumos no reconocidos
Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente
Consulta de saldos y movimientos no atendida

Producto - causa
D 26% Otros*

* Incluye: Cuenta de ahorro 5%, Crédito al auto 3%, Cheques 3%, Cuenta de nómina 3%, entre otros.

AFORE		
Institución	Asuntos	Part.
Afore Bancomer	55	19%
Afore Banamex	55	19%
Principal Afore	42	14%
Afore Coppel	33	11%
Afore Sura	32	11%
Otras*	77	26%

* Incluye: Afore XXI Banorte 7%, Pensionisssste 5%, Afore Invercap 3%, Afore Inbursa 2%, entre otras.



Producto - causa
A 37% Emisión de estado de cuenta

Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Información para realizar el trámite no otorgada

Producto - causa
B 16% Disposición del saldo de la cuenta individual

Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Inconformidad con el resultado o monto del retiro
Información para realizar el trámite no otorgada

Producto - causa
C 10% Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio

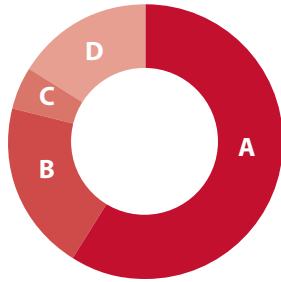
Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Inconformidad con la corrección o actualización
Información para realizar el trámite no otorgada

Producto - causa
D 37% Otros*

* Incluye: Registro de trabajadores 9%, Unificación de cuentas 6%, Separación (Corrección o aclaración del número de seguridad social) 5%, Traspasos AFORE-AFORE 4%, entre otros.

Asegurador		
Institución	Asuntos	Part.
Seguros BBVA Bancomer	240	31%
Seguros Inbursa	74	9%
Metlife México	57	7%
Quálitas Compañía de Seguros	52	7%
Zurich Santander Seguros México	47	6%
Otras*	309	40%

* Incluye: Seguros Banamex 6%, AXA Seguros 5%, Grupo Nacional Provincial 5%, Seguros Banorte Generali 4%, entre otras.



Producto - causa
A 59% Vida individual

Cancelación no atendida de póliza no contratada
Aclaración del pago de la póliza no atendida
Incumplimiento del contrato

Producto - causa
B 20% Daños automóviles

Inconformidad con la reparación del bien afectado
Aclaración del pago de la póliza no atendida
Incumplimiento del contrato

Producto - causa
C 5% Accidentes personales

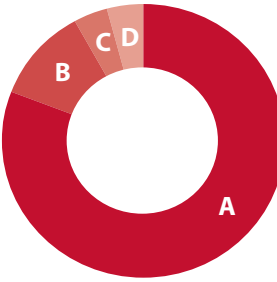
Cancelación no atendida de póliza no contratada
Incumplimiento del contrato
Aclaración del pago de la póliza no atendida

Producto - causa
D 16% Otros*

* Incluye: Gastos médicos mayores 4%, Vida colectiva 4%, Relacionado con otro sector 3%, Terremoto y otros riesgos catastróficos 1%, entre otros.

SOFOM ENR		
Institución	Asuntos	Part.
Financiera Independencia	160	46%
Apoyo Económico Familiar	19	5%
NR Finance México	19	5%
Ally Credit	17	5%
Alianza Financiera Social	13	4%
Otras*	122	35%

* Incluye: Publiseg 4%, Financiera Finsol 3%, Crédito Real 3%, Financiera Realidad 2%, entre otras.



Producto - causa
A 81% Crédito personal

Gestión de cobranza indebida
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
Eliminación del historial crediticio no atendida

Producto - causa
B 11% Crédito al auto

Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)
Solicitud de cambio de Aseguradora no atendida

Producto - causa
C 4% Tarjeta de crédito

Consumos no reconocidos
Inconformidad con la cantidad cargada
Gestión de cobranza indebida

Producto - causa
D 4% Otros*

* Incluye: Crédito hipotecario 2.2%, Contrato de arrendamiento puro y financiero 0.8%, Relacionado con otro sector 0.8%, Reporte de Buró de Crédito 0.2%.

SICs		
Institución	Asuntos	Part.
Trans Unión de México	616	77%
Círculo de Crédito	140	18%
Dun & Bradstreet	42	5%

Causa
52% Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
40% Inconformidad por homonimia
7% Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)

SOFOM ER		
Institución	Asuntos	Part.
Servicios Financieros Soriana	57	69%
Hipotecaria Nacional	11	13%
Ixe Automotriz	7	8%
Otras*	8	10%

* Incluye: CF Credit Services 5%, Fincasa Hipotecaria 3%, Globalcard 1%, Santander Hipotecario 1%.

Causa
35% Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida
8% Consumos no reconocidos
8% Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla

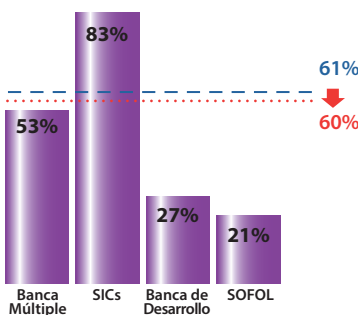
Resolución de las Controversias a Favor del Usuario

Instituciones de crédito
TPT 19

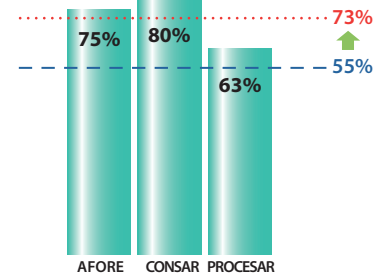
Instituciones SAR
TPT 12

Asegurador
TPT 17

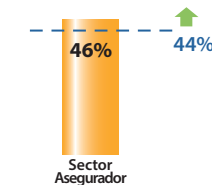
SOFOM
TPT 20



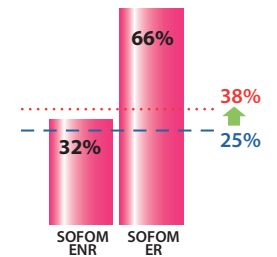
--- Resolución del Sector en 2011



..... Resolución del Sector en 2012



TPT Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)





Acciones de Atención recibidas

Variación
2011-2012



Part.

58.7%

41.3%

0.0%

Part. %	Sector/Clase	Asesorías		Dictamen	Defensoría		Total general
		GO/GE	CO		SDLG	DLG	
		13,897	9,782	0	0	23,679	
76.8	Instituciones de Crédito	11,035	6,117	1,045	0	0	18,197
	Banca Múltiple	54	4,091	946	0	0	5,091
	SICs	10,978	1,950	66	0	0	12,994
	Banca de Desarrollo	2	31	15	0	0	48
	SOFOL	1	45	18	0	0	64
14.3	Instituciones SAR	2,687	574	113	0	0	3,374
	AFORE	12	412	83	0	0	507
	CON SAR	0	5	0	0	0	5
	PROCESAR	2,675	157	30	0	0	2,862
5.7	Aseguradoras	15	1,026	319	0	0	1,360
2.5	SOFOM	14	465	108	0	0	587
0.4	Servicios otorgados por Condusef	90	0	0	0	0	90
0.3	Otros sectores	56	12	3	0	0	71
	Total general	13,897	8,194	1,588	0	0	23,679

Asesorías recibidas

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

Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
Trans Unión de México	10,967	79.76	Reporte de Buró de Crédito	10,979	79.84	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	10,956	79.68
Procesar	2,675	19.45	Consulta a la BND SAR	2,674	19.45	Consulta a través del NSS	2,649	19.26
BBVA Bancomer	19	0.14	Información sobre productos y servicios financieros	38	0.28	Funcionamiento de los productos financieros	38	0.28
Banco Nacional de México	17	0.12	Tarjeta de crédito	24	0.17	Consulta a SAR 92 a través del RFC	18	0.13
Banco Azteca	4	0.03	Cuenta de ahorro	5	0.04	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	18	0.13
Banco Inbursa	4	0.03	Créditos hipotecarios	4	0.03	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	14	0.10
Banco Santander (México)	4	0.03	Vida individual	4	0.03	Actualización de historial crediticio no realizada	6	0.04
Círculo de Crédito	4	0.03	Daños automóviles	3	0.02	Consulta por varios NSS	5	0.04
Banco Mercantil del Norte	3	0.02	Crédito al auto	2	0.01	Incumplimiento del contrato	4	0.03
Afore Banamex	3	0.02	Créditos y préstamos	2	0.01	Aclaración del pago de la póliza no atendida	3	0.02
Otras Instituciones	51	0.37	Otros productos	16	0.12	Otras causas	40	0.29
Total	13,751	100	Total	13,751	100	Total	13,751	100

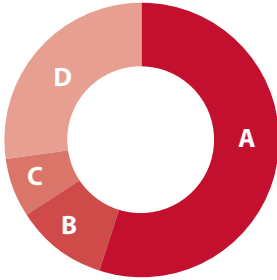
CHIHUAHUA

Controversias recibidas

Principales: productos y causas

Banca Múltiple		
Institución	Asuntos	Part.
Banco Nacional de México	1,848	37%
BBVA Bancomer	1,238	25%
Banco Santander (México)	451	9%
HSBC México	292	6%
Banco Mercantil del Norte	278	5%
Otras*	930	18%

* Incluye: Scotiabank Inverlat 5%, Banco Azteca 5%, BanCoppel 2%, Banco Ahorro Famsa 1%, entre otras.



Producto - causa
A 55% Tarjeta de crédito

Consumos no reconocidos
Actualización de historial crediticio no realizada
Solicitud de cancelación de crédito no atendida

Producto - causa
B 11% Tarjeta de débito

Consumos no reconocidos
Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente
Cobro de comisión no reconocida

Producto - causa
C 7% Créditos personales

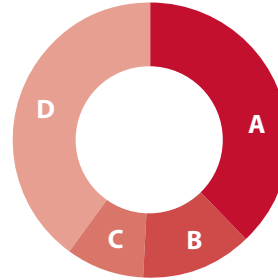
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
Actualización de historial crediticio no realizada
Solicitud de cancelación de crédito no atendida

Producto - causa
D 27% Otros*

* Incluye: Cuenta de nómina 6%, Cuenta de ahorro 6%, Cheques 3%, Crédito al auto 2%, entre otros.

AFORE		
Institución	Asuntos	Part.
Afore Bancomer	89	18%
Afore Sura	75	15%
Afore Banamex	70	14%
Afore XXI Banorte	58	12%
Afore Invercap	51	11%
Otras*	146	30%

* Incluye: Profuturo G.N.P. 9%, Principal Afore 9%, Afore Coppel 5%, Afore Inbursa 3%, entre otras.



Producto - causa
A 38% Disposición del saldo de la cuenta individual

Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Inconformidad con el resultado o monto del retiro
Información para realizar el trámite no otorgada

Producto - causa
B 13% Unificación de cuentas

Unificación de cuentas no atendida o no concluida
Inconformidad con el resultado de la unificación de cuentas
Información para realizar el trámite no otorgada

Producto - causa
C 9% Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio

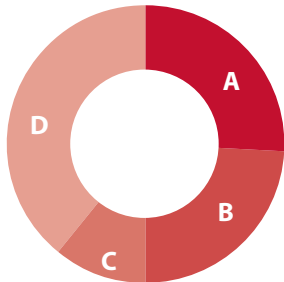
Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Inconformidad con la corrección o actualización
Información para realizar el trámite no otorgada

Producto - causa
D 40% Otros*

* Incluye: Separación (Corrección o aclaración del número de seguridad social) 9%, Registro de trabajadores 7%, Emisión de estado de cuenta 6%, Traspasos AFORE-AFORE 4%, entre otros.

Asegurador		
Institución	Asuntos	Part.
Seguros BBVA Bancomer	322	24%
Seguros Banamex	151	11%
Zurich Santander Seguros México	105	8%
Ace Seguros	85	6%
Seguros Argos	74	6%
Otras*	608	45%

* Incluye: AXA Seguros 5%, Metlife México 5%, Quálitas Compañía de Seguros 5%, Grupo Nacional Provincial 4%, entre otras.



Producto - causa
A 26% Vida individual

Incumplimiento del contrato
Cancelación no atendida de póliza no contratada
Aclaración del pago de la póliza no atendida

Producto - causa
B 24% Daños automóbiles

Incumplimiento del contrato
Aclaración del pago de la póliza no atendida
Inconformidad con la reparación del bien afectado

Producto - causa
C 11% Accidentes personales

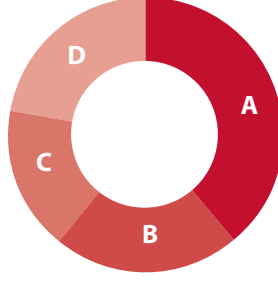
Cancelación no atendida de póliza no contratada
Incumplimiento del contrato
Solicitud de la cancelación del contrato no atendida

Producto - causa
D 39% Otros*

* Incluye: Relacionado con otro sector 23%, Gastos médicos mayores 8%, Vida colectivo 2%, Diversos misceláneos 1%, entre otros.

SOFOM ENR		
Institución	Asuntos	Part.
Financiera Independencia	85	29%
NR Finance México	30	10%
Tertius	30	10%
Hipotecaria Su Casita	26	9%
Control de Carteras Especiales	22	8%
Otras*	101	34%

* Incluye: Financiera México Múltiple 6%, Ally Credit 6%, Wac de México 4%, Fisofo3%, entre otras.



Producto - causa
A 39% Crédito personal

Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
Modificación al historial crediticio no atendida
Eliminación del historial crediticio no atendida

Producto - causa
B 22% Crédito hipotecario

Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)
Modificación al historial crediticio no atendida

Producto - causa
C 17% Crédito al auto

Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
Modificación al historial crediticio no atendida
Inconformidad con el monto de las primas de los seguros por lo que respecta a la amortización

Producto - causa
D 22% Otros*

* Incluye: Tarjeta de crédito 9%, Reporte de Buró de Crédito 4%, Relacionado con otro sector 4%, Créditos y préstamos 3%, entre otros.

SICs		
Institución	Asuntos	Part.
Trans Unión de México	1,185	59%
Círculo de Crédito	562	28%
Dun & Bradstreet	269	13%

Causa
66% Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
26% Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)
4% Inconformidad por homonimia

SOFOM ER		
Institución	Asuntos	Part.
Servicios Financieros Soriana	193	69%
Operadora e Impulsora de Negocios	37	13%
Hipotecaria Nacional	20	7%
Otras*	29	11%

* Incluye: Santander Hipotecario 4%, Globalcard 2%, Crédito Firme 2%, Financiera Sí 2%, CF Credit Services 1%.

Causa
31% Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida
22% Consumos no reconocidos
9% Modificación al historial crediticio no atendida

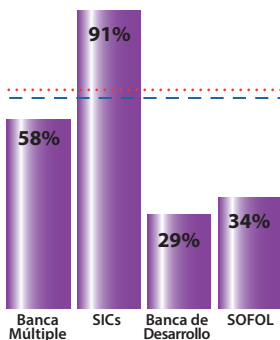
Resolución de las Controversias a Favor del Usuario

Instituciones de crédito
TPT 18

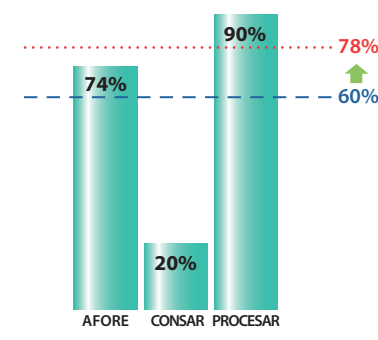
Instituciones SAR
TPT 14

Asegurador
TPT 17

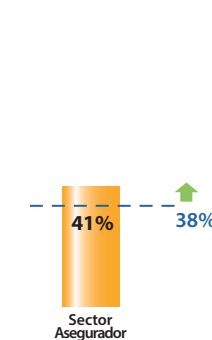
SOFOM
TPT 20



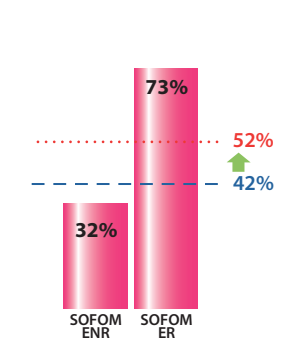
--- Resolución del Sector en 2011



..... Resolución del Sector en 2012



TPT Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)





**CIUDAD
JUÁREZ**

Acciones de Atención recibidas

Variación
2011-2012



Part.

89.0%

11.0%

0.0%

35%

Part. %	Sector/Clase	16,446		2,038		0		0		18,484
		Asesorías	Controversias	GO/GE	CO	Dictamen	Defensoría	Total general		
						SDLG	DLG			
46.2	Instituciones de Crédito	6,963	1,361	212	0	0	0	0	8,536	
	Banca Múltiple	70	898	207	0	0	0	0	1,175	
	SICs	6,891	441	2	0	0	0	0	7,334	
	Banca de Desarrollo	0	13	1	0	0	0	0	14	
	SOFOL	2	9	2	0	0	0	0	13	
52.0	Instituciones SAR	9,439	168	14	0	0	0	0	9,621	
	AFORE	36	137	13	0	0	0	0	186	
	CON SAR	0	6	1	0	0	0	0	7	
	PROCESAR	9,403	25	0	0	0	0	0	9,428	
1.4	Aseguradoras	19	174	65	0	0	0	0	258	
0.3	SOFOM	8	31	11	0	0	0	0	50	
0.0	Servicios otorgados por Condusef	0	0	0	0	0	0	0	0	
0.1	Otros sectores	17	2	0	0	0	0	0	19	
Total general		16,446	1,736	302	0	0	0	0	18,484	

Asesorías recibidas

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

Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
Procesar	9,403	57.23	Consulta a la BND SAR	9,403	57.23	Consulta a través del NSS	9,397	57.20
Trans Unión de México	6,749	41.08	Reporte de Buró de Crédito	6,891	41.94	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	6,814	41.47
Círculo de Crédito	131	0.80	Créditos personales	27	0.16	Inconformidad por homonimia	42	0.26
Banco Nacional de México	17	0.10	Tarjeta de crédito	25	0.15	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	32	0.19
BBVA Bancomer	12	0.07	Disposición del saldo de la cuenta individual	11	0.07	Información para realizar el trámite no otorgada	11	0.07
Banco Azteca	11	0.07	Unificación de cuentas	10	0.06	Actualización de historial crediticio no realizada	10	0.06
HSBC México	11	0.07	Vida individual	8	0.05	Negociación de créditos (Orientación)	10	0.06
Afore Sura	7	0.04	Créditos hipotecarios	7	0.04	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	8	0.05
Banco Mercantil del Norte	6	0.04	Crédito al auto	4	0.03	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	8	0.05
Principal Afore	6	0.04	Información sobre productos y servicios financieros	4	0.03	Incumplimiento del contrato	6	0.04
Otras Instituciones	76	0.46	Otros productos	39	0.24	Otras causas	91	0.55
Total	16,429	100	Total	16,429	100	Total	16,429	100

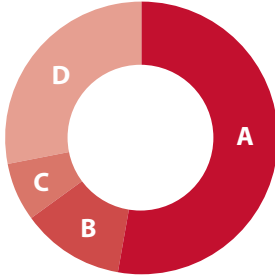
CIUDAD JUÁREZ

Controversias recibidas

Principales: productos y causas

Banca Múltiple		
Institución	Asuntos	Part.
Banco Nacional de México	406	37%
BBVA Bancomer	243	22%
Banco Santander (México)	103	9%
Banco Azteca	79	7%
Banco Mercantil del Norte	69	6%
Otras*	205	19%

* Incluye: HSBC México 6%, BanCoppel 3%, IXE Banco 2%, Scotiabank Inverlat 2%, entre otras.



Producto - causa
A 53% Tarjeta de crédito

Consumos no reconocidos
Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla
Solicitud de cancelación de crédito no atendida

Producto - causa
B 12% Créditos personales

Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
Actualización de historial crediticio no realizada
Solicitud de cancelación de crédito no atendida

Producto - causa
C 7% Tarjeta de débito

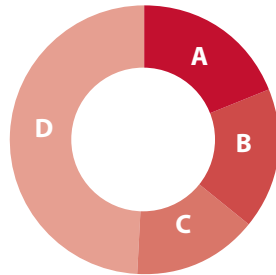
Consumos no reconocidos
Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente
Cobro de comisión no reconocida

Producto - causa
D 28% Otros*

* Incluye: Cheques 5%, Cuenta de ahorro 5%, Cuenta de nómina 5%, Valores e instrumentos de inversión 4%, entre otros.

AFORE		
Institución	Asuntos	Part.
Afore Banamex	31	21%
Afore XXI Banorte	21	14%
Profuturo G.N.P.	21	14%
Afore Sura	19	13%
Afore Bancomer	18	12%
Otras*	40	26%

* Incluye: Afore Coppel 9%, Principal Afore 6%, Afore Invercap 4%, Metlife Afore 3%, entre otras.



Producto - causa
A 19% Emisión de estado de cuenta

Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Información para realizar el trámite no otorgada

Producto - causa
B 17% Disposición del saldo de la cuenta individual

Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Inconformidad con el resultado o monto del retiro
Información para realizar el trámite no otorgada

Producto - causa
C 15% Unificación de cuentas

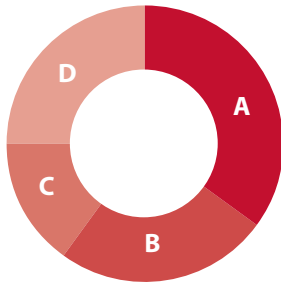
Unificación de cuentas no atendida o no concluida
Información para realizar el trámite no otorgada
Inconformidad con el resultado de la unificación de cuentas

Producto - causa
D 49% Otros*

* Incluye: Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio 11%, Separación (Corrección o aclaración del número de seguridad social) 11%, Registro de trabajadores 11%, Retiros SAR 92-97 6%, entre otros.

Asegurador		
Institución	Asuntos	Part.
Seguros BBVA Bancomer	53	22%
Zurich Santander Seguros México	26	11%
Seguros Banamex	23	10%
Metlife México	17	7%
AXA Seguros	16	7%
Otras*	104	43%

* Incluye: Grupo Nacional Provincial 4%, HDI Seguros 4%, Mapfre Tepeyac 4%, HSBC Seguros 3%, entre otras.



Producto - causa
A 35% Vida individual

Incumplimiento del contrato
Cancelación no atendida de póliza no contratada
Aclaración del pago de la póliza no atendida

Producto - causa
B 25% Daños automóbiles

Incumplimiento del contrato
Aclaración del pago de la póliza no atendida
Inconformidad con el monto de la indemnización

Producto - causa
C 15% Accidentes personales

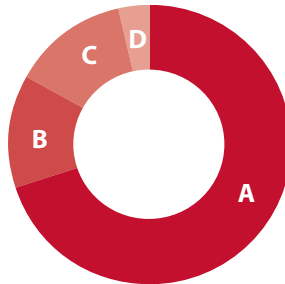
Cancelación no atendida de póliza no contratada
Solicitud de la cancelación del contrato no atendida
Cancelación del contrato anticipadamente

Producto - causa
D 25% Otros*

* Incluye: Seguro de desempleo 8%, Vida colectivo 7%, Gastos médicos mayores 5%, Diversos misceláneos 2%, entre otros.

SOFOM ENR		
Institución	Asuntos	Part.
Hipotecaria Su Casita	12	40%
ABC Mortgage	3	10%
Control de Carteras Especiales	3	10%
Tertius	3	10%
Ally Credit	1	3%
Otras*	8	27%

* Incluye: BNP Paribas 3%, Financiera Independencia 3%, Financiera México Múltiple 3%, Grupo Financiero de la Frontera 3%, entre otras.



Producto - causa
A 70.0% Crédito hipotecario

La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
Pago de su crédito no aplicado

Producto - causa
B 13.3% Tarjeta de crédito

Actualización de historial crediticio no realizada
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)
Pago a tarjeta de crédito no aplicado

Producto - causa
C 13.3% Crédito personal

Modificación al historial crediticio no atendida
Pago de su crédito no aplicado

Producto - causa
D 3.4% Otros*

* Incluye: Crédito al auto 3.4%.

SICs		
Institución	Asuntos	Part.
Trans Unión de México	347	78%
Círculo de Crédito	96	22%

Causa
46% Inconformidad por homonimia
38% Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial

SOFOM ER		
Institución	Asuntos	Part.
Hipotecaria Nacional	5	42%
Financiera Si'	3	25%
Santander Hipotecario	3	25%
Operadora e Impulsora de Negocios	1	8%

1 A partir de 2010, la Institución cambió de régimen al de una Sociedad Anónima de Capital Variable (No Financiera), pero aún se siguen recibiendo asuntos.

Causa
25% Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución
25% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
25% Solicitud de propuesta de pago o reestructuración no aceptada por la Institución

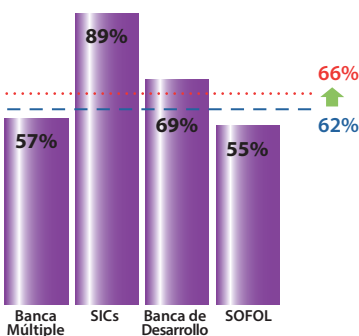
Resolución de las Controversias a Favor del Usuario

Instituciones de crédito
TPT 27

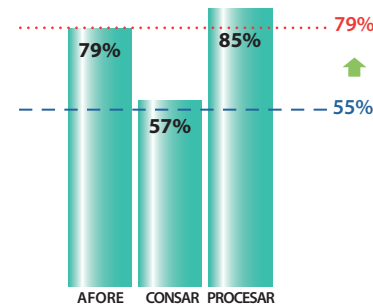
Instituciones SAR
TPT 23

Asegurador
TPT 20

SOFOM
TPT 22



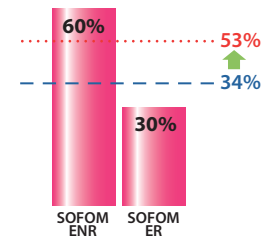
--- Resolución del Sector en 2011



..... Resolución del Sector en 2012



TPT Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)





Acciones de Atención recibidas

Variación
2011-2012



—



Part.

79.0%

21.0%

0.0%

Part. %	Sector/Clase	Asesorías		Controversias	Dictamen	Defensoría		Total general
		GO/GE	CO			SDLG	DLG	
62.9	Instituciones de Crédito	9,861	2,506	227	0	0	0	12,594
	Banca Múltiple	1,987	2,262	216	0	0	0	4,465
	SICs	7,834	199	2	0	0	0	8,035
	Banca de Desarrollo	28	20	1	0	0	0	49
	SOFOL	12	25	8	0	0	0	45
26.9	Instituciones SAR	4,676	692	13	0	0	0	5,381
	AFORE	16	549	11	0	0	0	576
	CON SAR	0	9	0	0	0	0	9
	PROCESAR	4,660	134	2	0	0	0	4,796
5.5	Aseguradoras	462	544	104	0	0	0	1,110
1.5	SOFOM	198	99	8	0	0	0	305
0.1	Servicios otorgados por Condusef	13	0	0	0	0	0	13
3.1	Otros sectores	599	11	2	0	0	0	612
Total general		15,809	3,852	354	0	0	0	20,015

Asesorías recibidas

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

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Trans Unión de México	7,056	46.43	Reporte de Buró de Crédito	7,834	51.55	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	7,690	50.60
Procesar	4,660	30.66	Consulta a la BNSD SAR	4,659	30.66	Consulta a través del NSS	4,643	30.55
Círculo de Crédito	773	5.09	Tarjeta de crédito	1,134	7.46	Funcionamiento de los productos financieros	465	3.06
Banco Nacional de México	685	4.51	Información sobre productos y servicios financieros	470	3.09	Consumos no reconocidos	331	2.18
BBVA Bancomer	494	3.25	Créditos personales	225	1.48	Negociación de créditos (Orientación)	218	1.43
Banco Santander (México)	207	1.36	Daños automóbiles	145	0.95	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	166	1.09
Banco Mercantil del Norte	127	0.84	Vida individual	88	0.58	Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	133	0.88
HSBC México	120	0.79	Cuenta de ahorro	83	0.55	Cargos no reconocidos realizados por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	129	0.85
Banco Azteca	119	0.78	SIAB Vida	79	0.52	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	117	0.77
Financiera Independencia	95	0.62	Créditos hipotecarios	73	0.48	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	117	0.77
Otras Instituciones	861	5.67	Otros productos	407	2.68	Otras causas	1,188	7.82
Total	15,197	100	Total	15,197	100	Total	15,197	100

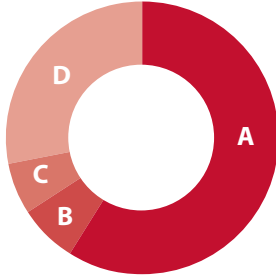
COAHUILA

Controversias recibidas

Principales: productos y causas

Banca Múltiple		
Institución	Asuntos	Part.
Banco Nacional de México	923	37%
BBVA Bancomer	658	27%
Banco Santander (México)	270	11%
Banco Mercantil del Norte	153	6%
HSBC México	136	5%
Otras*	338	14%

* Incluye: Scotiabank Inverlat 4%, Banco Azteca 3%, BanCoppel 1%, Banco Regional de Monterrey 1%, entre otras.



Producto - causa	
A 59%	Tarjeta de crédito
Solicitud de cancelación de crédito no atendida Consumos no reconocidos Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	

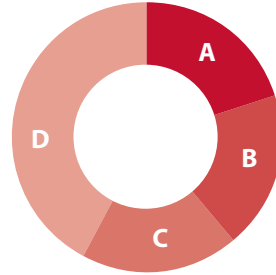
B 7%	Tarjeta de débito
Consumos no reconocidos Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente Bloqueo o cancelación de la cuenta y/o plástico	

C 6%	Cheques
Cargos no reconocidos en la cuenta Depósito no aplicado total o parcialmente Bloqueo o cancelación de la cuenta y/o plástico	

D 28%	Otros*
* Incluye: Cuenta de ahorro 6%, Créditos personales 5%, Cuenta de nómina 5%, Cajero automático 4%, entre otros.	

AFORE		
Institución	Asuntos	Part.
Afore XXI Banorte	102	18%
Afore Sura	86	15%
Afore Bancomer	79	14%
Profuturo G.N.P.	61	11%
Afore Banamex	59	11%
Otras*	172	31%

* Incluye: Principal Afore 8%, Afore Coppel 7%, Afore Inbursa 5%, Afore Invercap 3%, entre otras.



Producto - causa	
A 20%	Disposición del saldo de la cuenta individual
Solicitud de trámite no atendida o no concluida Información para realizar el trámite no otorgada Inconformidad con el resultado o monto del retiro	

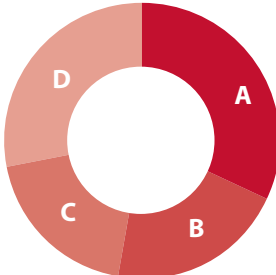
B 19%	Separación (Corrección o aclaración del NSS)
Separación de cuentas no atendida o no concluida Inconformidad con el resultado de la separación de cuentas Información para realizar el trámite no otorgada	

C 19%	Unificación de cuentas
Unificación de cuentas no atendida o no concluida Inconformidad con el resultado de la unificación de cuentas Información para realizar el trámite no otorgada	

D 42%	Otros*
* Incluye: Emisión de estado de cuenta 17%, Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio 9%, Registro de trabajadores 4%, Retiros SAR 92-97 4%, entre otros.	

Asegurador		
Institución	Asuntos	Part.
Seguros BBVA Bancomer	131	20%
Seguros Banamex	61	10%
Zurich Santander Seguros México	60	9%
AXA Seguros	43	7%
Seguros Banorte Generali	41	6%
Otras*	312	48%

* Incluye: Metlife México 6%, Quálitas Compañía de Seguros 6%, Ace Seguros 5%, Grupo Nacional Provincial 5%, entre otras.



Producto - causa	
A 32%	Daños automóviles
Incumplimiento del contrato Inconformidad con la reparación del bien afectado Inconformidad con el monto de la indemnización	

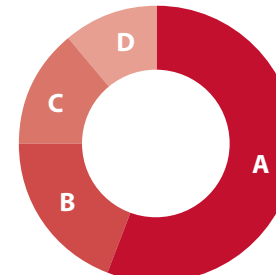
B 21%	Accidentes personales
Cancelación no atendida de póliza no contratada Solicitud de la cancelación del contrato no atendida Incumplimiento del contrato	

C 19%	Vida individual
Incumplimiento del contrato Solicitud de la cancelación del contrato no atendida Cancelación no atendida de póliza no contratada	

D 28%	Otros*
* Incluye: Gastos médicos mayores 8%, Vida colectivo 8%, Terremoto y otros riesgos catastróficos 2%, Seguro de desempleo 2%, entre otros.	

SOFOM ENR		
Institución	Asuntos	Part.
Financiera Independencia	25	28%
Control de Carteras Especiales	20	22%
Compañía Comercial Comernova	6	7%
Ally Credit	5	6%
Financiera México Múltiple	4	4%
Otras*	30	33%

* Incluye: Hipotecaria Su Casita 4%, NR Finance México 4%, Crédito Ideal 3%, BNP Paribas 2%, entre otras.



Producto - causa	
A 56%	Crédito personal
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones Gestión de cobranza indebida La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	

B 19%	Tarjeta de crédito
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía) Actualización de historial crediticio no realizada	

C 14%	Crédito al auto
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía) Modificación al historial crediticio no atendida Beneficios no aplicados al crédito	

D 11%	Otros*
* Incluye: Crédito hipotecario 8%, Créditos y préstamos 3%.	

SICs		
Institución	Asuntos	Part.
Trans Unión de México	97	48%
Círculo de Crédito	66	33%
Dun & Bradstreet	38	19%

Causa	
67%	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
26%	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)
4%	Inconformidad por homonimia

SOFOM ER		
Institución	Asuntos	Part.
Operadora e Impulsora de Negocios	7	41%
Alcanza Cobranza	2	12%
Financiera Sí	2	12%
Otras*	6	35%

* Incluye: Ixe Soluciones 11.7%, Santander Hipotecario 11.7%, AF Banregio 5.8%, CF Credit Services 5.8%.

Causa	
18%	Cobro de intereses no reconocidos por el cliente
18%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
18%	Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución

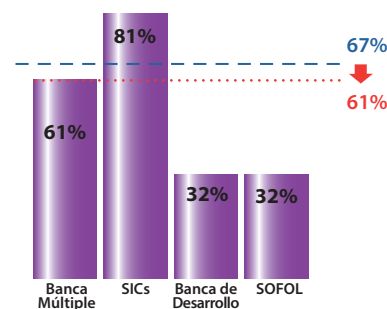
Resolución de las Controversias a Favor del Usuario

Instituciones de crédito
TPT 17

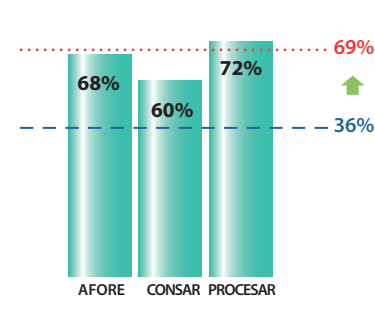
Instituciones SAR
TPT 10

Asegurador
TPT 15

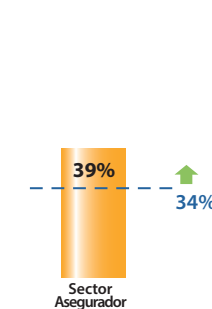
SOFOM
TPT 16



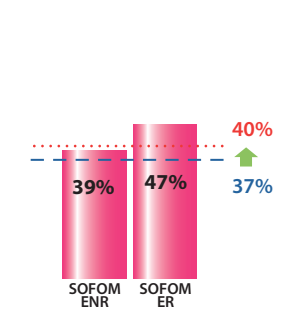
--- Resolución del Sector en 2011



..... Resolución del Sector en 2012



TPT Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)





Acciones de Atención recibidas

Variación
2011-2012



—



Part.

77.3%

22.7%

0.0%

Part. %	Sector/Clase	12,921		3,792		0	0	16,713
		Asesorías	Controversias	GO/GE	CO	Dictamen	Defensoría	Total general
							SDLG	DLG
91.04	Instituciones de Crédito	12,188	2,637	391	0	0	0	15,216
	Banca Múltiple	157	1,876	390	0	0	0	2,423
	SICs	12,029	754	0	0	0	0	12,783
	Banca de Desarrollo	1	2	1	0	0	0	4
	SOFOL	1	5	0	0	0	0	6
4.89	Instituciones SAR	685	115	17	0	0	0	817
	AFORE	7	103	17	0	0	0	127
	CON SAR	0	1	0	0	0	0	1
	PROCESAR	678	11	0	0	0	0	689
1.91	Aseguradoras	7	213	100	0	0	0	320
1.80	SOFOM	24	232	45	0	0	0	301
0.01	Servicios otorgados por Condusef	1	0	0	0	0	0	1
0.35	Otros sectores	16	38	4	0	0	0	58
Total general		12,921	3,235	557	0	0	0	16,713

Asesorías recibidas

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

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Trans Unión de México	11,600	89.90	Reporte de Buró de Crédito	12,029	93.22	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	11,980	92.84
Procesar	678	5.25	Consulta a la BNSD SAR	678	5.25	Consulta a través del NSS	612	4.74
Círculo de Crédito	385	2.98	Tarjeta de crédito	111	0.86	Consulta a SAR 92 a través del RFC	61	0.47
BBVA Bancomer	57	0.44	Créditos personales	38	0.30	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	37	0.29
Banco Nacional de México	47	0.36	Cuenta de nómina	8	0.06	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	30	0.23
Dun & Bradstreet	39	0.30	Tarjeta de débito	7	0.06	Cargos no reconocidos realizados por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	22	0.17
Banco Santander (México)	21	0.16	Créditos simples	4	0.03	Consumos no reconocidos	19	0.15
HSBC México	11	0.09	Información sobre productos y servicios financieros	3	0.02	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	19	0.15
Banco Azteca	10	0.08	Créditos hipotecarios	3	0.02	Pago no aplicado al crédito	11	0.09
Financiera Independencia	10	0.08	Crédito al auto	3	0.02	Inconformidad por homonimia	8	0.06
Otras Instituciones	46	0.36	Otros productos	20	0.16	Otras causas	105	0.81
Total	12,904	100	Total	12,904	100	Total	12,904	100

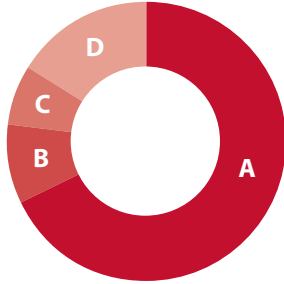
COLIMA

Controversias recibidas

Principales: productos y causas

Banca Múltiple		
Institución	Asuntos	Part.
Banco Nacional de México	765	34%
BBVA Bancomer	719	32%
Banco Santander (México)	307	14%
Banco Mercantil del Norte	122	5%
HSBC México	77	3%
Otras*	276	12%

* Incluye: Banco Azteca 3%, BanCoppel 2%, Scotiabank Inverlat 1%, Banco Inbursa 1%, entre otras.



Producto - causa	
A 68%	Tarjeta de crédito
Cargos no reconocidos realizados por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	
Consumos no reconocidos	
Solicitud de cancelación de crédito no atendida	

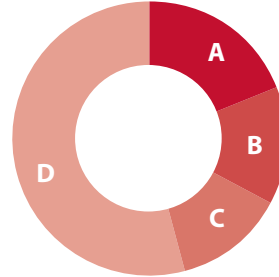
B 9%	Créditos personales
Actualización de historial crediticio no realizada	
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	
Pago no aplicado al crédito	

C 7%	Tarjeta de débito
Consumos no reconocidos	
Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	
Bloqueo o cancelación de la cuenta y/o plástico	

D 16%	Otros*
* Incluye: Cheques 5%, Cuenta de ahorro 3%, Cuenta de nómina 3%, Créditos hipotecarios 2%, entre otros.	

AFORE		
Institución	Asuntos	Part.
Principal Afore	25	21%
Afore Banamex	20	17%
Afore Bancomer	18	15%
Afore Sura	15	13%
Afore Coppel	13	11%
Otras*	28	23%

* Incluye: Afore XXI Banorte 8%, Afore Inbursa 4%, Afore Invercap 4%, Afore Azteca 3%, entre otras.



Producto - causa	
A 19%	Emisión de estado de cuenta
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	
Información para realizar el trámite no otorgada	

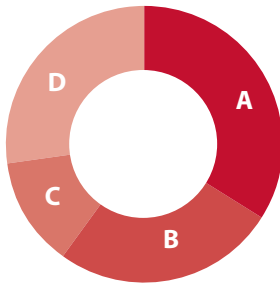
B 14%	Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	
Inconformidad con la corrección o actualización	
Información para realizar el trámite no otorgada	

C 13%	Disposición del saldo de la cuenta individual
Inconformidad con el resultado o monto del retiro	
Información para realizar el trámite no otorgada	
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	

D 54%	Otros*
* Incluye: Retiros programados 13%, Unificación de cuentas 10%, Retiros SAR 92-97 9%, Traspasos AFORE-AFORE 8%, entre otros.	

Asegurador		
Institución	Asuntos	Part.
Seguros BBVA Bancomer	60	19%
Zurich Santander Seguros México	32	10%
Seguros Inbursa	26	8%
Grupo Nacional Provincial	25	8%
Seguros Banamex	24	8%
Otras*	146	47%

* Incluye: Quálitas Compañía de Seguros 6%, Seguros Banorte Generali 5%, AXA Seguros 5%, Metlife México 4%, entre otras.



Producto - causa	
A 34%	Daños automóbiles
Inconformidad con la reparación del bien afectado	
Incumplimiento del contrato	
Retraso en el tiempo para el pago de la indemnización	

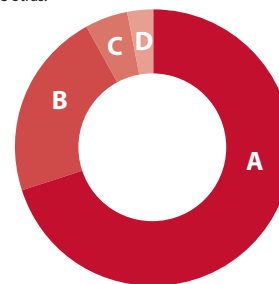
B 26%	Vida individual
Incumplimiento del contrato	
Cancelación no atendida de póliza no contratada	
Solicitud de la cancelación del contrato no atendida	

C 13%	Accidentes personales
Cancelación no atendida de póliza no contratada	
Incumplimiento del contrato	
Cancelación del contrato anticipadamente	

D 27%	Otros*
* Incluye: Vida colectivo 11%, Gastos médicos mayores 6%, Terremoto y otros riesgos catastróficos 3%, Diversos misceláneos 2%, entre otros.	

SOFOM ENR		
Institución	Asuntos	Part.
Financiera Independencia	70	35%
NR Finance México	32	16%
Financiera Finsol	30	15%
Grupo Creditexpress	12	6%
Ally Credit	11	5%
Otras*	47	23%

* Incluye: Compañía Comercial Comernova 3%, Control de Carteras Especiales 3%, Consol Negocios 3%, Crédito Ideal 2%, entre otras.



Producto - causa	
A 70%	Crédito personal
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	
Modificación al historial crediticio no atendida	
Pago de su crédito no aplicado	

B 22%	Crédito al auto
Solicitud de cambio de Aseguradora no atendida	
Modificación al historial crediticio no atendida	
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	

C 5%	Tarjeta de crédito
Actualización de historial crediticio no realizada	
Cargos no reconocidos realizados por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	
Eliminación del historial crediticio no atendida	

D 3%	Otros*
* Incluye: Crédito hipotecario 3%.	

SICs		
Institución	Asuntos	Part.
Trans Unión de México	645	85.6%
Círculo de Crédito	108	14.3%
Dun & Bradstreet	1	0.1%

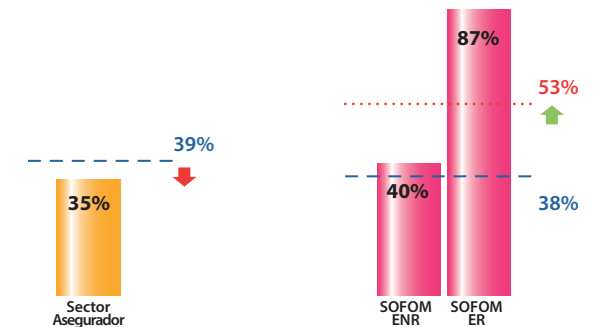
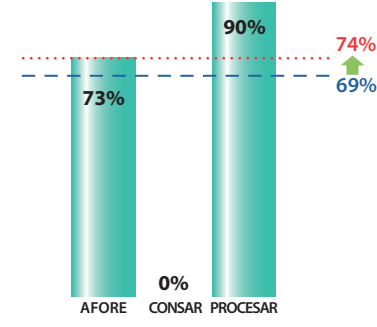
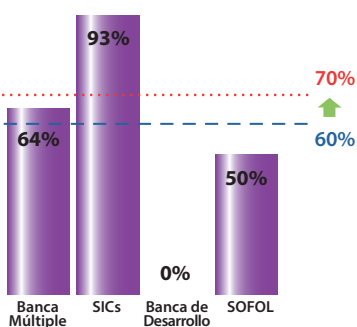
Causa	
92%	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
5%	Inconformidad por homonimia
3%	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)

SOFOM ER		
Institución	Asuntos	Part.
Servicios Financieros Soriana	56	75%
Operadora e Impulsora de Negocios	17	23%
Fincasa Hipotecaria	1	1%
Globalcard	1	1%

Causa	
21%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida
17%	Modificación al historial crediticio no atendida
10%	Cobro de comisiones no reconocidas por el cliente

Resolución de las Controversias a Favor del Usuario

Instituciones de crédito	Instituciones SAR	Asegurador	SOFOM
TPT 21	TPT 10	TPT 21	TPT 20



--- Resolución del Sector en 2011

..... Resolución del Sector en 2012

TPT Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)



Acciones de Atención recibidas

Variación
2011-2012

93%

9%

100%

46%

Part.

71.9%

28.1%

0.0%

Part. %	Sector/Clase	13,537		5,284		0	0	18,821	
		Asesorías	Controversias	GO/GE	CO	Dictamen	Defensoría	Total general	
							SDLG	DLG	
75.48	Instituciones de Crédito	10,468	3,589	150	0	0	0	0	14,207
	Banca Múltiple	439	2,455	145	0	0	0	0	3,039
	SICs	9,998	1,086	1	0	0	0	0	11,085
	Banca de Desarrollo	21	22	4	0	0	0	0	47
	SOFOL	10	26	0	0	0	0	0	36
18.66	Instituciones SAR	2,756	750	6	0	0	0	0	3,512
	AFORE	80	722	6	0	0	0	0	808
	CON SAR	0	10	0	0	0	0	0	10
	PROCESAR	2,676	18	0	0	0	0	0	2,694
3.34	Aseguradoras	50	505	73	0	0	0	0	628
1.47	SOFOM	111	153	12	0	0	0	0	276
0.03	Servicios otorgados por Condusef	5	0	0	0	0	0	0	5
1.02	Otros sectores	147	39	7	0	0	0	0	193
	Total general	13,537	5,036	248	0	0	0	0	18,821

Asesorías recibidas

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

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Trans Unión de México	9,736	72.74	Reporte de Buró de Crédito	9,998	74.70	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	9,878	73.80
Procesar	2,676	19.99	Consulta a la BNDSAR	2,676	19.99	Consulta a través del NSS	2,595	19.38
Círculo de Crédito	247	1.85	Créditos personales	244	1.82	Negociación de créditos (Orientación)	202	1.51
Banco Azteca	111	0.83	Tarjeta de crédito	238	1.78	Cobro en la entrega del reporte especial no reconocido por el cliente	57	0.42
BBVA Bancomer	97	0.73	Información sobre productos y servicios financieros	50	0.37	Consulta a SAR 92 a través del RFC	53	0.40
Banco Nacional de México	75	0.56	Emisión de estado de cuenta	17	0.13	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	53	0.40
Financiera Independencia	46	0.34	Vida individual	16	0.12	Funcionamiento de los productos financieros	49	0.37
Banco Santander (México)	39	0.29	Créditos y préstamos	14	0.10	Solicitud de propuesta de pago o reestructuración no aceptada por la Institución	49	0.37
Principal Afore	28	0.21	Retiros parciales (Desempleo)	13	0.10	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	47	0.35
Banco Ahorro Famsa	26	0.19	Crédito de nómina	12	0.09	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	46	0.34
Otras Instituciones	304	2.27	Otros productos	107	0.80	Otras causas	356	2.66
Total	13,385	100	Total	13,385	100	Total	13,385	100

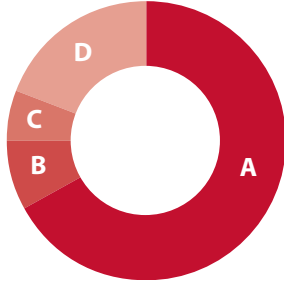
DURANGO

Controversias recibidas

Principales: productos y causas

Banca Múltiple		
Institución	Asuntos	Part.
BBVA Bancomer	857	33%
Banco Nacional de México	678	26%
Banco Santander (México)	370	14%
HSBC México	157	6%
Banco Mercantil del Norte	129	5%
Otras*	409	16%

* Incluye: Banco Azteca 5%, BanCoppel 2%, Scotiabank Inverlat 2%, Banco Ahorro Famsa 1%, entre otras.



Producto - causa	
A 67%	Tarjeta de crédito
Solicitud de cancelación de crédito no atendida	
Consumos no reconocidos	
Cargos no reconocidos realizados por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	

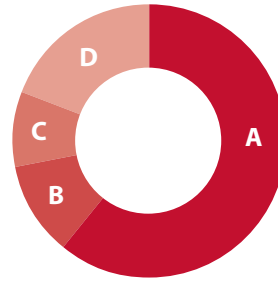
B 8%	Créditos personales
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía) Consulta de saldos y movimientos no atendida	

C 6%	Cuenta de nómina
Cargos no reconocidos en la cuenta	
Solicitud de cancelación de crédito no atendida	
Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente	

D 19%	Otros*
* Incluye: Cuenta de ahorro 5%, Tarjeta de débito 4%, Crédito de nómina 2%, Créditos hipotecarios 2%, entre otros.	

AFORE		
Institución	Asuntos	Part.
Principal Afore	179	25%
Afore Coppel	113	16%
Afore Bancomer	75	10%
Afore Sura	75	10%
Pensionisste	75	10%
Otras*	210	29%

* Incluye: Afore Banamex 7%, Profuturo G.N.P. 7%, Afore Invercap 5%, Afore Inbursa 3%, entre otras.



Producto - causa	
A 61%	Emisión de estado de cuenta
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	
Información para realizar el trámite no otorgada	
Inconformidad por los saldos reflejados	

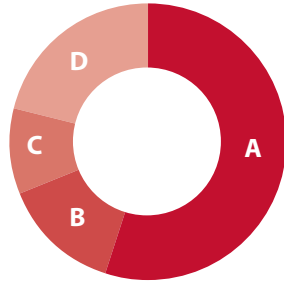
B 11%	Registro de trabajadores
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	
Información para realizar el trámite no otorgada	
Inconformidad por los saldos reflejados	

C 9%	Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	
Inconformidad con la corrección o actualización	
Información para realizar el trámite no otorgada	

D 19%	Otros*
* Incluye: Disposición del saldo de la cuenta individual 6%, Retiros parciales (Desempleo) 6%, Retiros SAR 92-97 3%, Separación (Corrección o adaración del número de seguridad social) 1%, entre otros.	

Asegurador		
Institución	Asuntos	Part.
Seguros BBVA Bancomer	171	30%
Zurich Santander Seguros México	73	13%
Seguros Argos	48	8%
Seguros Banamex	47	8%
Seguros Inbursa	40	7%
Otras*	199	34%

* Incluye: Metlife México 5%, Ace Seguros 5%, AXA Seguros 4%, Grupo Nacional Provincial 3%, entre otras.



Producto - causa	
A 55%	Vida individual
Cancelación no atendida de póliza no contratada	
Incumplimiento del contrato	
Solicitud de la cancelación del contrato no atendida	

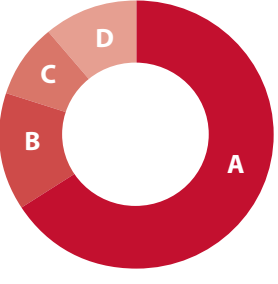
B 14%	Daños automóbiles
Incumplimiento del contrato	
Inconformidad con la reparación del bien afectado	
Cancelación no atendida de póliza no contratada	

C 10%	Accidentes personales
Cancelación no atendida de póliza no contratada	
Solicitud de la cancelación del contrato no atendida	
Cancelación del contrato anticipadamente	

D 21%	Otros*
* Incluye: Gastos médicos mayores 9%, Vida colectivo 4%, Derivadas de la seguridad social 2%, Seguro de desempleo 1%, entre otros.	

SOFOM ENR		
Institución	Asuntos	Part.
Financiera Independencia	21	20%
Red de Servicios Financieros	14	13%
Control de Carteras Especiales	11	10%
Compañía Comercial Comernova	10	9%
Financiera Finsol	10	9%
Otras*	41	39%

* Incluye: Prestaciones Finmart 7%, Aktiva Financiera 5%, Crédito Real 5%, Metrofinanciera 5%, entre otras.



Producto - causa	
A 66%	Crédito personal
Gestión de cobranza indebida	
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	

B 14%	Tarjeta de crédito
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	
Actualización de historial crediticio no realizada	
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	

C 9%	Crédito hipotecario
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	
Pago de su crédito no aplicado	
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	

D 11%	Otros*
* Incluye: Crédito al auto 3%, Créditos refaccionarios 3%, Créditos y préstamos de habilitación y avío 2%, Contrato de factoraje financiero 1%, entre otros.	

SICs		
Institución	Asuntos	Part.
Trans Unión de México	763	70%
Círculo de Crédito	301	28%
Dun & Bradstreet	23	2%

Causa	
82%	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
11%	Inconformidad por homonimia
7%	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)

SOFOM ER		
Institución	Asuntos	Part.
Operadora e Impulsora de Negocios	25	43%
Servicios Financieros Soriana	18	31%
Santander Hipotecario	10	17%
Otras*	5	9%

* Incluye: Crédito Firme 3.5%, Globalcard 3.5%, Financiera Sí 2%.

Causa	
19%	Solicitud de propuesta de pago o reestructuración no aceptada por la Institución
19%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)
17%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida

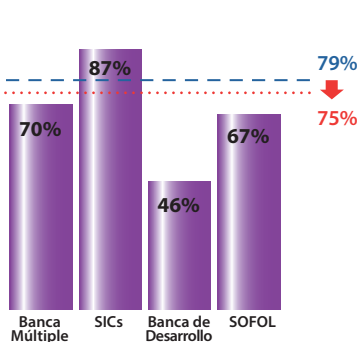
Resolución de las Controversias a Favor del Usuario

Instituciones de crédito	TPT
Banca Múltiple	22

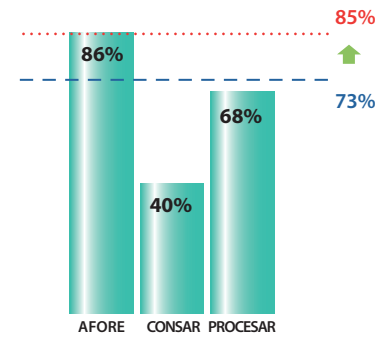
Instituciones SAR	TPT
AFORE	18

Asegurador	TPT
Sector Asegurador	17

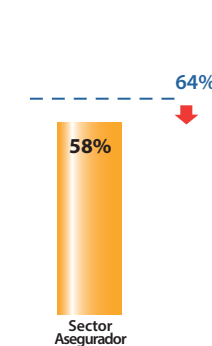
SOFOM	TPT
SOFOM ENR	22



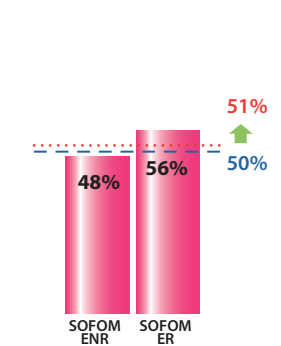
--- Resolución del Sector en 2011



..... Resolución del Sector en 2012



TPT Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)





Acciones de Atención recibidas

Variación
2011-2012



Part.

83.4%

16.6%

0.0%

Part. %	Sector/Clase	16,899		3,366		0		0		20,265
		Asesorías	Controversias	GO/GE	CO	Dictamen	Defensoría	Total general		
								SDLG	DLG	
73.1	Instituciones de Crédito	12,020	2,423	370	0	0	0	0	0	14,813
	Banca Múltiple	532	1,589	333	0	0	0	0	0	2,454
	SICs	11,471	799	26	0	0	0	0	0	12,296
	Banca de Desarrollo	9	9	2	0	0	0	0	0	20
	SOFOL	8	26	9	0	0	0	0	0	43
21.9	Instituciones SAR	4,356	80	9	0	0	0	0	0	4,445
	AFORE	148	68	9	0	0	0	0	0	225
	CON SAR	0	3	0	0	0	0	0	0	3
	PROCESAR	4,208	9	0	0	0	0	0	0	4,217
2.3	Aseguradoras	129	266	71	0	0	0	0	0	466
1.3	SOFOM	116	110	29	0	0	0	0	0	255
0.1	Servicios otorgados por Condusef	18	0	0	0	0	0	0	0	18
1.3	Otros sectores	260	6	2	0	0	0	0	0	268
Total general		16,899	2,885	481	0	0	0	0	0	20,265

Asesorías recibidas

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

Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
Trans Unión de México	10,851	65.28	Reporte de Buró de Crédito	11,471	69.01	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	11,387	68.51
Procesar	4,208	25.32	Consulta a la BNSD SAR	4,208	25.32	Consulta a través del NSS	4,148	24.96
Círculo de Crédito	600	3.61	Tarjeta de crédito	307	1.85	Negociación de créditos (Orientación)	125	0.75
BBVA Bancomer	212	1.27	Créditos personales	168	1.01	Información para realizar el trámite no otorgada	78	0.47
Banco Nacional de México	106	0.64	Información sobre productos y servicios financieros	58	0.35	Consumos no reconocidos	69	0.42
Banco Azteca	47	0.28	Daños automóbiles	53	0.32	Consulta por varios NSS	54	0.32
Banco Santander (México)	35	0.21	Vida individual	43	0.26	Funcionamiento de los productos financieros	53	0.32
Banco Mercantil del Norte	28	0.17	Créditos hipotecarios	43	0.26	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	45	0.27
HSBC México	23	0.14	Emisión de estado de cuenta	32	0.19	Actualización de historial crediticio no realizada	33	0.20
Afore Bancomer	23	0.14	Cheques	23	0.14	Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	32	0.19
Otras Instituciones	488	2.94	Otros productos	215	1.29	Otras causas	597	3.59
Total	16,621	100	Total	16,621	100	Total	16,621	100

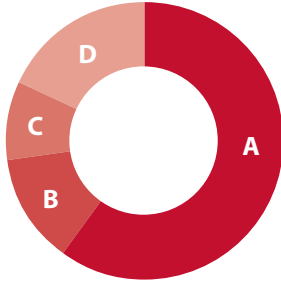
ESTADO DE MÉXICO

Controversias recibidas

Principales: productos y causas

Banca Múltiple		
Institución	Asuntos	Part.
Banco Nacional de México	783	41%
BBVA Bancomer	468	24%
Banco Santander (México)	135	7%
Banco Mercantil del Norte	131	7%
Banco Azteca	90	5%
Otras*	315	16%

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



Producto - causa
A 60% Tarjeta de crédito

Consumos no reconocidos
Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)
Solicitud de cancelación de crédito no atendida

Producto - causa
B 13% Tarjeta de débito

Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente
Consumos no reconocidos
Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente

Producto - causa
C 9% Cheques

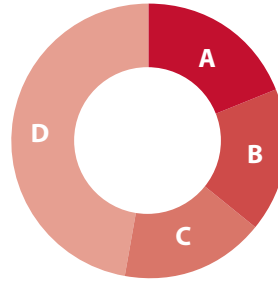
Cheque pagado no reconocido por el titular
Cargos no reconocidos en la cuenta
Depósito no aplicado total o parcialmente

Producto - causa
D 18% Otros*

* Incluye: Créditos personales 4%, Cuenta de ahorro 3%, Cuenta de nómina 3%, Crédito al auto 2%, entre otros.

AFORE		
Institución	Asuntos	Part.
Afore Bancomer	11	15%
Pensionisste	9	12%
Afore Banamex	8	11%
Afore XXI Banorte	8	11%
Afore Coppel	7	9%
Otras*	32	42%

* Incluye: Afore Sura 9%, Principal Afore 9%, Afore Invercap 7%, Profuturo G.N.P. 7%, entre otras.



Producto - causa
A 19% Disposición del saldo de la cuenta individual

Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Inconformidad con el resultado o monto del retiro

Producto - causa
B 17% Emisión de estado de cuenta

Solicitud de trámite no atendida o no concluida

Producto - causa
C 17% Separación (Corrección o aclaración del número de seguridad social)

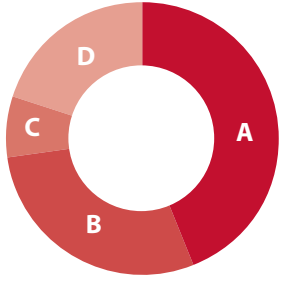
Separación de cuentas no atendida o no concluida

Producto - causa
D 47% Otros*

* Incluye: Registro de trabajadores 16%, Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio 7%, Unificación de cuentas 5%, Retiros SAR 92-97 4%, entre otros.

Asegurador		
Institución	Asuntos	Part.
Seguros BBVA Bancomer	60	17%
Grupo Nacional Provincial	57	17%
AXA Seguros	23	7%
Metlife México	22	7%
Seguros Banorte Generali	22	7%
Otras*	153	45%

* Incluye: Seguros Inbursa 5%, Mapfre Tepeyac 4%, Quálitas Compañía de Seguros 4%, ABA Seguros 3%, entre otras.



Producto - causa
A 44% Daños automóbiles

Inconformidad con el monto de la indemnización
Retraso en el tiempo para el pago de la indemnización
Inconformidad con la reparación del bien afectado

Producto - causa
B 29% Vida individual

Cancelación no atendida de póliza no contratada
Solicitud de la cancelación del contrato no atendida
Cancelación del contrato anticipadamente

Producto - causa
C 7% Accidentes personales

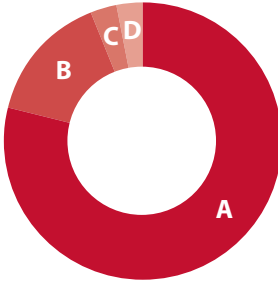
Cancelación no atendida de póliza no contratada
Cancelación del contrato anticipadamente
Rescisión del contrato por omisiones o inexactas declaraciones

Producto - causa
D 20% Otros*

* Incluye: Vida colectivo 7%, Gastos médicos mayores 6%, Seguro de desempleo 2%, Responsabilidad civil y riesgos profesionales 1%, entre otros.

SOFOM ENR		
Institución	Asuntos	Part.
Financiera Independencia	27	28%
Financiera Finsol	15	16%
NR Finance México	8	8%
Sociedad Financiera Equipate	8	8%
Crédito Real	5	5%
Otras*	34	35%

* Incluye: Publiseg 5%, Ally Credit 3%, Prestaciones Finmart 3%, Siempre Creciendo 3%, entre otras.



Producto - causa
A 79% Crédito personal

Modificación al historial crediticio no atendida
Gestión de cobranza indebida
Eliminación del historial crediticio no atendida

Producto - causa
B 15% Crédito al auto

Inconformidad respecto del saldo a favor después del siniestro
El cliente no reconoce haber celebrado contrato con la Institución
Gestión de cobranza indebida

Producto - causa
C 3% Crédito hipotecario

Beneficios no aplicados al crédito
Pago de su crédito no aplicado

Producto - causa
D 3% Otros*

* Incluye: Crédito simple 2%, Tarjeta de crédito 1%.

SICs		
Institución	Asuntos	Part.
Trans Unión de México	709	85.94%
Círculo de Crédito	114	13.82%
Dun & Bradstreet	2	0.24%

Causa
91% Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
5% Inconformidad por homonimia
3% Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)

SOFOM ER		
Institución	Asuntos	Part.
Servicios Financieros Soriana	16	38%
Operadora e Impulsora de Negocios	12	28%
Santander Hipotecario	10	24%
Otras*	4	10%

* Incluye: CF Credit Services 5%, Hipotecaria Nacional 5%.

Causa
19% Modificación al historial crediticio no atendida
17% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
14% Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente

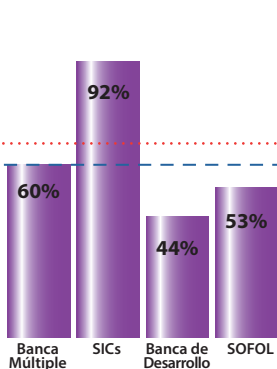
Resolución de las Controversias a Favor del Usuario

Instituciones de crédito
TPT 21

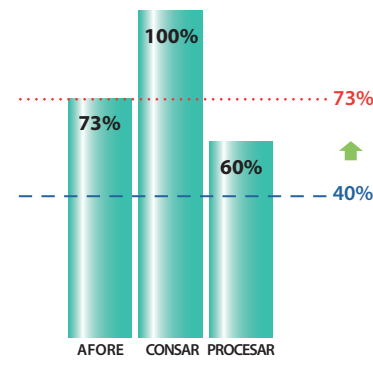
Instituciones SAR
TPT 9

Asegurador
TPT 19

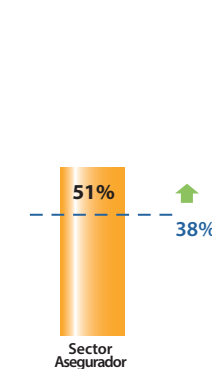
SOFOM
TPT 21



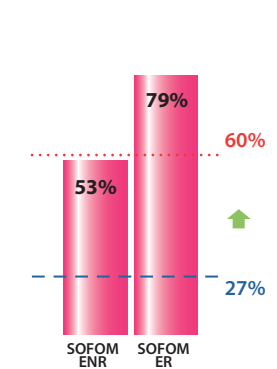
--- Resolución del Sector en 2011



..... Resolución del Sector en 2012



TPT Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)





Acciones de Atención recibidas

Variación
2011-2012

12%

20%

16%

Part.

59.6%

40.4%

0.0%

Part. %	Sector/Clase	9,050		6,144		0	0	15,194	
		Asesorías	Controversias	GO/GE	CO	Dictamen	Defensoría	Total general	
							SDLG	DLG	
68.4	Instituciones de Crédito	5,436	4,235	728	0	0	0	10,399	
	Banca Múltiple	2,450	2,608	675	0	0	0	5,733	
	SICs	2,955	1,587	34	0	0	0	4,576	
	Banca de Desarrollo	9	12	2	0	0	0	23	
	SOFOL	22	28	17	0	0	0	67	
15.1	Instituciones SAR	2,058	212	26	0	0	0	2,296	
	AFORE	230	199	25	0	0	0	454	
	CON SAR	1	1	0	0	0	0	2	
	PROCESAR	1,827	12	1	0	0	0	1,840	
6.3	Aseguradoras	329	455	175	0	0	0	959	
3.2	SOFOM	232	204	46	0	0	0	482	
1.2	Servicios otorgados por Condusef	183	0	0	0	0	0	183	
5.8	Otros sectores	812	53	10	0	0	0	875	
Total general		9,050	5,159	985	0	0	0	15,194	

Asesorías recibidas

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

Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
Trans Unión de México	2,694	33.44	Reporte de Buró de Crédito	2,955	36.69	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	2,743	34.05
Procesar	1,827	22.68	Consulta a la BNSAR	1,827	22.68	Funcionamiento de los productos financieros	1,686	20.93
Banco Nacional de México	748	9.29	Información sobre productos y servicios financieros	1,689	20.97	Consulta a través del NSS	1,684	20.91
BBVA Bancomer	475	5.90	Tarjeta de crédito	777	9.65	Consumos no reconocidos	304	3.77
Banco Santander (México)	341	4.23	Créditos personales	245	3.04	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	194	2.41
Banco Azteca	243	3.02	Créditos hipotecarios	57	0.71	Negociación de créditos (Orientación)	181	2.25
Círculo de Crédito	235	2.92	Vida individual	54	0.67	Consulta de Canase-Procanase a través del NSS	131	1.63
Banco Mercantil del Norte	218	2.71	Daños automóviles	51	0.63	Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	100	1.24
HSBC México	92	1.14	Tarjeta de débito	50	0.62	Actualización de historial crediticio no realizada	89	1.10
Financiera Independencia	78	0.97	Crédito al auto	38	0.47	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	82	1.02
Otras Instituciones	1,104	13.70	Otros productos	312	3.87	Otras causas	861	10.69
Total	8,055	100	Total	8,055	100	Total	8,055	100

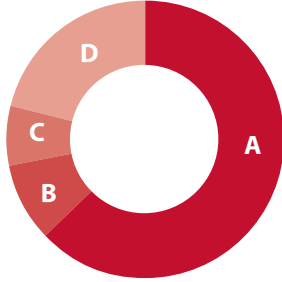
GUANAJUATO

Controversias recibidas

Principales: productos y causas

Banca Múltiple		
Institución	Asuntos	Part.
Banco Nacional de México	1,288	39%
BBVA Bancomer	737	22%
Banco Santander (México)	348	11%
Banco Azteca	237	7%
Banco Mercantil del Norte	165	5%
Otras*	508	16%

* Incluye: HSBC México 5%, Scotiabank Inverlat 2%, BanCoppel 1%, Banco del Bajío 1%, entre otras.



Producto - causa	
A 63%	Tarjeta de crédito

Consumos no reconocidos
Solicitud de cancelación de crédito no atendida
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución

Producto - causa	
B 9%	Tarjeta de débito

Consumos no reconocidos
Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente
Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente

Producto - causa	
C 7%	Créditos personales

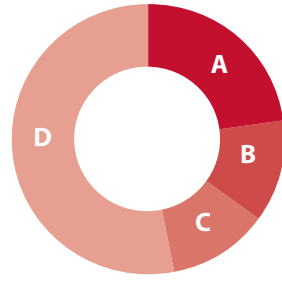
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución
Solicitud de cancelación de crédito no atendida

Producto - causa	
D 21%	Otros*

* Incluye: Cheques 4%, Cuenta de ahorro 3%, Cuenta de nómina 3%, Créditos hipotecarios 3%, entre otros.

AFORE		
Institución	Asuntos	Part.
Afore Bancomer	40	18%
Afore Banamex	26	12%
Afore XXI Banorte	24	11%
Afore Coppel	20	9%
Pensionissste	19	8%
Otras*	95	42%

* Incluye: Principal Afore 8%, Afore Invercap 8%, Profuturo G.N.P. 8%, Afore Sura 6%, entre otras.



Producto - causa	
A 23%	Disposición del saldo de la cuenta individual

Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Inconformidad con el resultado o monto del retiro
Retiro y/o solicitud de retiro total por plan privado de pensión

Producto - causa	
B 12%	Separación (Corrección o aclaración del número de seguridad social)

Separación de cuentas no atendida o no concluida
Inconformidad con el resultado de la separación de cuentas

Producto - causa	
C 12%	Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio

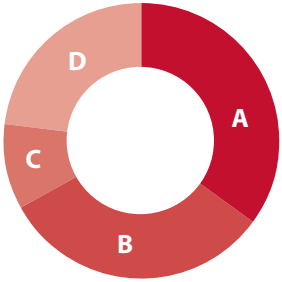
Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Inconformidad con la corrección o actualización
Información para realizar el trámite no otorgada

Producto - causa	
D 53%	Otros*

* Incluye: Emisión de estado de cuenta 12%, Registro de trabajadores 10%, Unificación de cuentas 8%, Retiros SAR 92-97 8%, entre otros.

Asegurador		
Institución	Asuntos	Part.
Seguros BBVA Bancomer	145	23%
Zurich Santander Seguros México	72	11%
Seguros Banamex	50	8%
Grupo Nacional Provincial	42	7%
Metlife México	41	7%
Otras*	280	44%

* Incluye: Quálitas Compañía de Seguros 6%, AXA Seguros 5%, Mapfre Tepeyac 4%, Seguros Inbursa 4%, entre otras.



Producto - causa	
A 35%	Vida individual

Incumplimiento del contrato
Cancelación no atendida de póliza no contratada
Solicitud de la cancelación del contrato no atendida

Producto - causa	
B 32%	Daños automóviles

Incumplimiento del contrato
Inconformidad con la reparación del bien afectado
Aclaración del pago de la póliza no atendida

Producto - causa	
C 10%	Accidentes personales

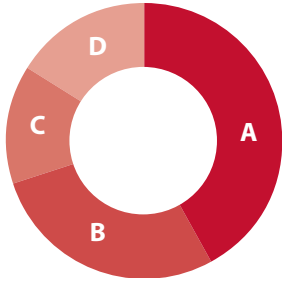
Cancelación no atendida de póliza no contratada
Incumplimiento del contrato
Solicitud de la cancelación del contrato no atendida

Producto - causa	
D 23%	Otros*

* Incluye: Gastos médicos mayores 7%, Relacionado con otro sector 5%, Vida colectivo 3%, Seguro de desempleo 3%, entre otros.

SOFOM ENR		
Institución	Asuntos	Part.
Financiera Independencia	44	25%
Ally Credit	31	17%
NR Finance México	19	11%
Control de Carteras Especiales	17	9%
Hipotecaria Su Casita	12	7%
Otras*	55	31%

* Incluye: Tertius 3%, Metrofinanciera 3%, Aspire 2%, Financiera Finsol 2%, entre otras.



Producto - causa	
A 42%	Crédito personal

Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución
Gestión de cobranza indebida

Producto - causa	
B 28%	Crédito al auto

Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
Solicitud de cambio de Aseguradora no atendida
Beneficios no aplicados al crédito

Producto - causa	
C 14%	Crédito hipotecario

Pago de su crédito no aplicado
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
Beneficios no aplicados al crédito

Producto - causa	
D 16%	Otros*

* Incluye: Tarjeta de crédito 13%, Relacionado con otro sector 2%, Créditos y préstamos de habilitación y avío 1%.

SICs		
Institución	Asuntos	Part.
Trans Unión de México	1,397	86.2%
Círculo de Crédito	213	13.1%
Dun & Bradstreet	11	0.7%

Causa	
67.98%	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)
31.96%	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
0.06%	Inconformidad por homonimia

SOFOM ER		
Institución	Asuntos	Part.
Servicios Financieros Soriana	54	75%
Operadora e Impulsora de Negocios	5	7%
CF Credit Services	3	4%
Otras*	10	14%

* Incluye: Financiera Sí 4%, Santander Hipotecario 4%, Financiera Ayudamos 3%, Hipotecaria Nacional 3%.

Causa	
48%	Consumos no reconocidos
6%	Cobro de comisiones no reconocidas por el cliente
6%	Solicitud de cancelación de crédito no atendida

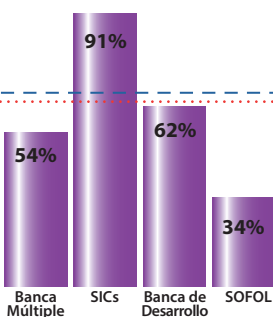
Resolución de las Controversias a Favor del Usuario

Instituciones de crédito
TPT 17

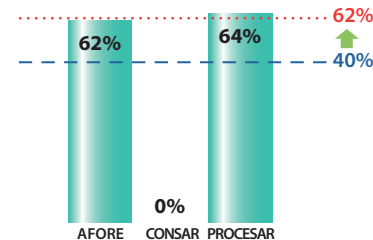
Instituciones SAR
TPT 11

Asegurador
TPT 20

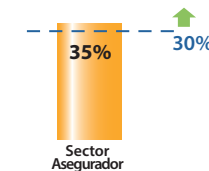
SOFOM
TPT 21



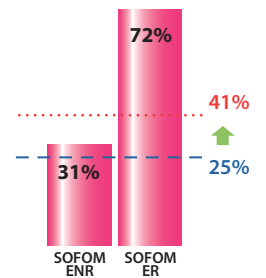
--- Resolución del Sector en 2011



..... Resolución del Sector en 2012



TPT Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)





Acciones de Atención recibidas

Variación
2011-2012



Part.

83.01%

16.98%

0.01%

Part. %	Sector/Clase	Asesorías		Dictamen	Defensoría		Total general
		GO/GE	CO		SDLG	DLG	
		15,241	3,117	0	2		18,360
84.5	Instituciones de Crédito	13,198	1,918	403	0	2	15,521
	Banca Múltiple	126	1,673	382	0	2	2,183
	SICs	13,068	209	4	0	0	13,281
	Banca de Desarrollo	3	14	14	0	0	31
	SOFOL	1	22	3	0	0	26
11.4	Instituciones SAR	1,967	112	14	0	0	2,093
	AFORE	8	102	14	0	0	124
	CON SAR	0	1	0	0	0	1
	PROCESAR	1,959	9	0	0	0	1,968
2.8	Aseguradoras	29	316	170	0	0	515
1.0	SO FOM	21	125	38	0	0	184
0.1	Servicios otorgados por Condusef	20	0	0	0	0	20
0.2	Otros sectores	6	19	2	0	0	27
Total general		15,241	2,490	627	0	2	18,360

Asesorías recibidas

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

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Trans Unión de México	12,249	80.51	Reporte de Buró de Crédito	13,068	85.89	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	13,029	85.63
Procesar	1,959	12.87	Consulta a la BND SAR	1,959	12.88	Consulta a través del NSS	1,928	12.67
Círculo de Crédito	710	4.67	Información sobre productos y servicios financieros	89	0.58	Funcionamiento de los productos financieros	89	0.59
Dun & Bradstreet	104	0.68	Tarjeta de crédito	48	0.31	Consulta a SAR 92 a través del RFC	26	0.17
BBVA Bancomer	42	0.28	Daños automóviles	7	0.05	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	14	0.09
Banco Nacional de México	27	0.18	Créditos personales	7	0.05	Cobro en la entrega del reporte especial no reconocido por el cliente	12	0.08
Banco Azteca	20	0.13	Cuenta de ahorro	6	0.04	Cargos no reconocidos realizados por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	9	0.06
Banco Santander (México)	18	0.12	Vida individual	6	0.04	Incumplimiento del contrato	9	0.06
AXA Seguros	5	0.03	Créditos hipotecarios	5	0.03	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	8	0.05
HSBC México	4	0.03	Cuenta de nómina	4	0.03	Consumos no reconocidos	5	0.03
Otras Instituciones	77	0.50	Otros productos	16	0.10	Otras causas	86	0.57
Total	15,215	100	Total	15,215	100	Total	15,215	100

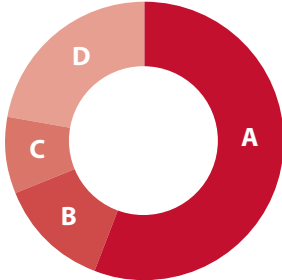
GUERRERO

Controversias recibidas

Principales: productos y causas

Banca Múltiple		
Institución	Asuntos	Part.
Banco Nacional de México	826	40%
BBVA Bancomer	601	29%
Banco Santander (México)	193	9%
Banco Azteca	138	7%
Banco Mercantil del Norte	81	4%
Otras*	216	11%

* Incluye: HSBC México 3%, Scotiabank Inverlat 2%, BanCoppel 2%, Banco Inbursa 1%, entre otras.



Producto - causa	
A 56%	Tarjeta de crédito

Consumos no reconocidos
Cargos no reconocidos realizados por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)
Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla

Producto - causa	
B 13%	Tarjeta de débito

Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente
Consumos no reconocidos
Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente

Producto - causa	
C 9%	Cuenta de ahorro

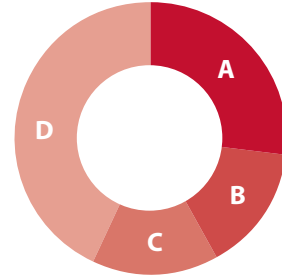
Cargos no reconocidos en la cuenta
Depósito no aplicado total o parcialmente
Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente

Producto - causa	
D 22%	Otros*

* Incluye: Cuenta de nómina 7%, Créditos personales 6%, Cheques 3%, Crédito al auto 2%, entre otros.

AFORE		
Institución	Asuntos	Part.
Afore Bancomer	27	23%
Afore Banamex	15	13%
Pensionissste	15	13%
Principal Afore	15	13%
Afore Coppel	14	12%
Otras*	30	26%

* Incluye: Afore XXI Banorte 10%, Afore Sura 5%, Afore Inbursa 4%, Profuturo G.N.P. 3%, entre otras.



Producto - causa	
A 27%	Emisión de estado de cuenta

Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Inconformidad con el resultado o monto del retiro

Producto - causa	
B 15%	Disposición del saldo de la cuenta individual

Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Inconformidad con el resultado o monto del retiro

Producto - causa	
C 15%	Registro de trabajadores

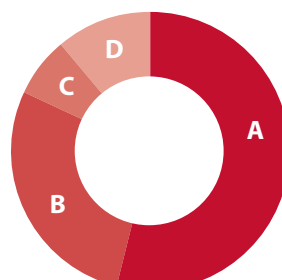
Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Inconformidad por trámite no concluido
Solicitud de disposición no concluida

Producto - causa	
D 43%	Otros*

* Incluye: Retiros programados 7%, Traspasos AFORE-AFORE 7%, Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio 6%, Retiros parciales (Desempleo) 6%, entre otros.

Asegurador		
Institución	Asuntos	Part.
Seguros BBVA Bancomer	99	20%
Seguros Banamex	68	14%
Metlife México	48	10%
Grupo Nacional Provincial	28	6%
AXA Seguros	27	6%
Otras*	216	44%

* Incluye: Mapfre Tepeyac 5%, Quálitas Compañía de Seguros 5%, Seguros Inbursa 5%, Seguros Argos 5%, entre otras.



Producto - causa	
A 54%	Vida individual

Cancelación no atendida de póliza no contratada
Incumplimiento del contrato
Solicitud de la cancelación del contrato no atendida

Producto - causa	
B 28%	Daños automóbiles

Incumplimiento del contrato
Inconformidad con la reparación del bien afectado
Retraso en el tiempo para el pago de la indemnización

Producto - causa	
C 7%	Vida colectiva

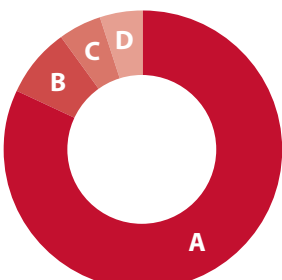
Incumplimiento del contrato
Cancelación no atendida de póliza no contratada
Inconformidad con el monto de la indemnización

Producto - causa	
D 11%	Otros*

* Incluye: Relacionado con otro sector 3%, Accidentes personales 2%, Seguro de desempleo 2%, Derivadas de la seguridad social 1%, entre otros.

SOFOM ENR		
Institución	Asuntos	Part.
Crédito Real	37	28%
Financiera Independencia	32	25%
Apoyo Económico Familiar	11	8%
Capital	5	4%
NR Finance México	4	3%
Otras*	42	32%

* Incluye: Sipresto 3%, Agencia y Sociedad de Valores LR & R 2%, Ford Credit de México 2%, Hipotecaria Su Casita 2%, entre otras.



Producto - causa	
A 82%	Crédito personal

Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
Eliminación del historial crediticio no atendida
Gestión de cobranza indebida

Producto - causa	
B 8%	Crédito al auto

Modificación al historial crediticio no atendida
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones

Producto - causa	
C 5%	Crédito hipotecario

Eliminación del historial crediticio no atendida
Beneficios no aplicados al crédito
Cobro de intereses no reconocidos por el cliente

Producto - causa	
D 5%	Otros*

* Incluye: Tarjeta de crédito 3%, Contrato de arrendamiento puro y financiero 1%, Créditos refaccionarios 1%.

SICs		
Institución	Asuntos	Part.
Trans Unión de México	125	59%
Círculo de Crédito	88	41%

Causa	
93.4%	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
3.8%	Inconformidad por homonimia
2.3%	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)

SOFOM ER		
Institución	Asuntos	Part.
Operadora e Impulsora de Negocios	15	47%
Servicios Financieros Soriana	7	21%
Santander Hipotecario	5	16%
Otras*	5	16%

* Incluye: Hipotecaria Nacional 10%, Ixe Automotriz 6%.

Causa	
25%	Modificación al historial crediticio no atendida
19%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
12%	Eliminación del historial crediticio no atendida

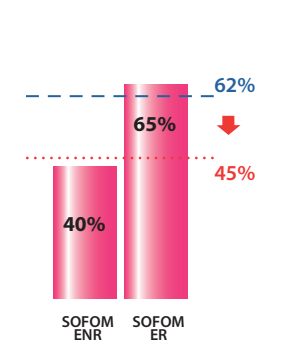
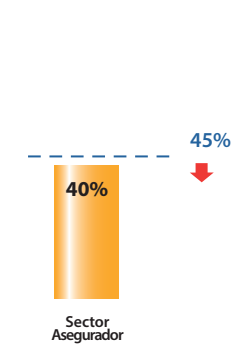
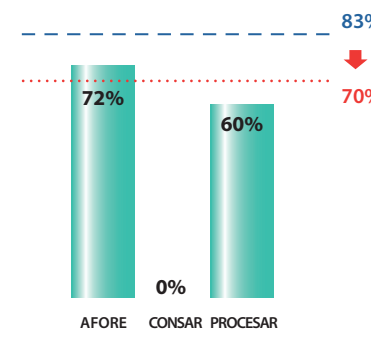
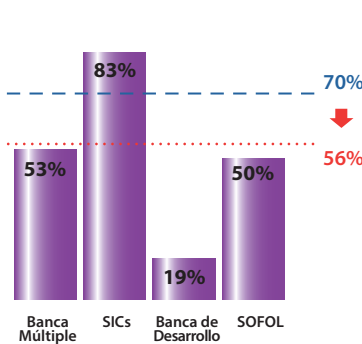
Resolución de las Controversias a Favor del Usuario

Instituciones de crédito	
TPT	22

Instituciones SAR	
TPT	13

Asegurador	
TPT	23

SOFOM	
TPT	26



--- Resolución del Sector en 2011

..... Resolución del Sector en 2012

TPT Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)



Acciones de Atención recibidas

Variación
2011-2012



—



Part.

81.4%

18.6%

0.0%

Part. %	Sector/Clase	Asesorías		Dictamen	Defensoría		Total general
		GO/GE	CO		SDLG	DLG	
		12,686	2,907	0	0	15,593	
78.6	Instituciones de Crédito	10,375	1,708	172	0	0	12,255
	Banca Múltiple	852	1,251	170	0	0	2,273
	SICs	9,509	443	1	0	0	9,953
	Banca de Desarrollo	12	5	1	0	0	18
	SOFOL	2	9	0	0	0	11
14.6	Instituciones SAR	2,022	247	5	0	0	2,274
	AFORE	129	158	5	0	0	292
	CON SAR	0	1	0	0	0	1
	PROCESAR	1,893	88	0	0	0	1,981
5.2	Aseguradoras	144	567	98	0	0	809
0.9	SOFOM	52	92	5	0	0	149
0.3	Servicios otorgados por Condusef	43	0	0	0	0	43
0.4	Otros sectores	50	8	5	0	0	63
	Total general	12,686	2,622	285	0	0	15,593

Asesorías recibidas

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

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Trans Unión de México	8,859	70.35	Reporte de Buró de Crédito	9,509	75.51	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	9,424	74.83
Procesar	1,893	15.03	Consulta a la BND SAR	1,893	15.03	Consulta a través del NSS	1,842	14.63
Círculo de Crédito	627	4.98	Tarjeta de crédito	351	2.79	Funcionamiento de los productos financieros	215	1.71
Banco Nacional de México	307	2.44	Información sobre productos y servicios financieros	219	1.74	Consumos no reconocidos	196	1.56
BBVA Bancomer	171	1.36	Créditos personales	132	1.05	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	54	0.43
Banco Azteca	79	0.63	Créditos simples	62	0.49	Información para realizar el trámite no otorgada	53	0.42
Banco Santander (México)	64	0.51	Vida individual	51	0.40	No recepción de estado de cuenta	41	0.33
Banco Mercantil del Norte	49	0.39	Tarjeta de débito	45	0.36	Otorgamiento de crédito a menores	38	0.30
Banco Inbursa	29	0.23	Cuenta de ahorro	36	0.29	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	32	0.25
Afore Banamex	25	0.19	Daños automóbiles	35	0.28	Consulta de saldos y movimientos no atendida	25	0.20
Otras Instituciones	490	3.89	Otros productos	260	2.06	Otras causas	673	5.34
Total	12,593	100	Total	12,593	100	Total	12,593	100

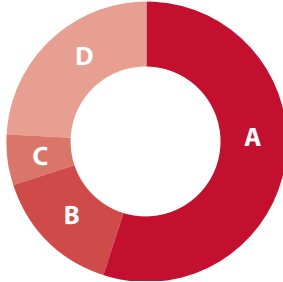
HIDALGO

Controversias recibidas

Principales: productos y causas

Banca Múltiple		
Institución	Asuntos	Part.
Banco Nacional de México	471	33%
BBVA Bancomer	447	32%
Banco Santander (México)	134	9%
HSBC México	81	6%
Banco Mercantil del Norte	71	5%
Otras*	217	15%

* Incluye: Banco Azteca 4%, Scotiabank Inverlat 4%, BanCoppel 3%, Banco Inbursa 1%, entre otras.



Producto - causa
A 55% Tarjeta de crédito

Consumos no reconocidos
Solicitud de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente
Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente

Producto - causa
B 15% Tarjeta de débito

Consumos no reconocidos
Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente
Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente

Producto - causa
C 6% Cheques

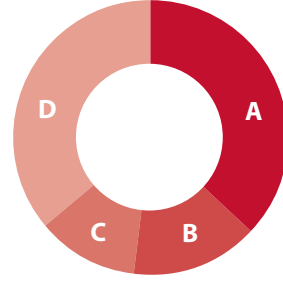
Cheque pagado no reconocido por el titular
Cargos no reconocidos en la cuenta
Depósito no aplicado total o parcialmente

Producto - causa
D 24% Otros*

* Incluye: Créditos personales 5%, Cuenta de ahorro 5%, Cuenta de nómina 5%, Crédito al auto 3%, entre otros.

AFORE		
Institución	Asuntos	Part.
Afore Bancomer	42	26%
Afore Banamex	19	12%
Pensionissste	18	11%
Afore XXI Banorte	17	10%
Afore Sura	16	10%
Otras*	51	31%

* Incluye: Afore Coppel 8%, Principal Afore 7%, Profuturo G.N.P. 7%, Afore Inbursa 7%, entre otras.



Producto - causa
A 37% Emisión de estado de cuenta

Solicitud de trámite no atendida o no concluida

Producto - causa
B 15% Disposición del saldo de la cuenta individual

Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Inconformidad con el resultado o monto del retiro
Información para realizar el trámite no otorgada

Producto - causa
C 12% Registro de trabajadores

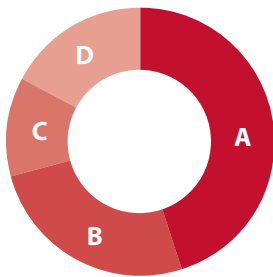
Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Inconformidad por los saldos reflejados
Solicitud de registro no atendida o no concluida

Producto - causa
D 36% Otros*

* Incluye: Traspasos AFORE-AFORE 7%, Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio 6%, Retiros parciales (Desempleo) 5%, Retiros SAR 92-97 4%, entre otros.

Asegurador		
Institución	Asuntos	Part.
Seguros BBVA Bancomer	156	24%
Seguros Inbursa	126	19%
Seguros Banamex	51	8%
Metlife México	49	7%
Qualitas Compañía de Seguros	35	5%
Otras*	248	37%

* Incluye: AXA Seguros 5%, Grupo Nacional Provincial 5%, Ace Seguros 4%, Zurich Santander Seguros México 3%, entre otras.



Producto - causa
A 45% Vida individual

Cancelación no atendida de póliza no contratada
Cancelación del contrato anticipadamente
Incumplimiento del contrato

Producto - causa
B 26% Daños automóbiles

Incumplimiento del contrato
Inconformidad con la reparación del bien afectado
Aclaración del pago de la póliza no atendida

Producto - causa
C 12% Gastos médicos mayores

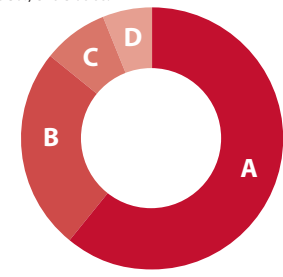
Cancelación no atendida de póliza no contratada
Incumplimiento del contrato
Cancelación del contrato anticipadamente

Producto - causa
D 17% Otros*

* Incluye: Accidentes personales 9%, Vida grupo 3%, Vida colectivo 2%, Seguro de desempleo 1%, entre otros.

SOFOM ENR		
Institución	Asuntos	Part.
Financiera Independencia	18	27%
Financiera Finsol	9	13%
Ally Credit	5	8%
Ford Credit de México	5	8%
NR Finance México	5	8%
Otras*	25	36%

* Incluye: Fin Va que Va 6%, Crédito Inmobiliario 4%, Control de Carteras Especiales 3%, Servicios de Ayuda Comunitaria y Familiar Sares 3%, entre otras.



Producto - causa
A 61% Crédito personal

Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
Modificación al historial crediticio no atendida
Cobro de intereses no reconocidos por el cliente

Producto - causa
B 25% Crédito al auto

Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución
Solicitud de cambio de Aseguradora no atendida
Crédito aprobado sin la entrega de recursos

Producto - causa
C 8% Crédito hipotecario

Incumplimiento de la oferta vinculante
Crédito aprobado sin la entrega de recursos
Solicitud de propuesta de pago o reestructuración no aceptada por la Institución

Producto - causa
D 6% Otros*

* Incluye: Tarjeta de crédito 6%.

SICs		
Institución	Asuntos	Part.
Trans Unión de México	361	81%
Círculo de Crédito	83	19%

Causa
85.2% Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
9.0% Inconformidad por homonimia
5.6% Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)

SOFOM ER		
Institución	Asuntos	Part.
Operadora e Impulsora de Negocios	11	37%
Servicios Financieros Soriana	7	23%
Financiera Ayudamos	4	13%
Otras*	8	27%

* Incluye: Hipotecaria Nacional 10%, Santander Hipotecario 10%, Fincasa Hipotecaria 3.5%, Globalcard 3.5%.

Causa
23% Gestión de cobranza indebida
17% Modificación al historial crediticio no atendida
10% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)

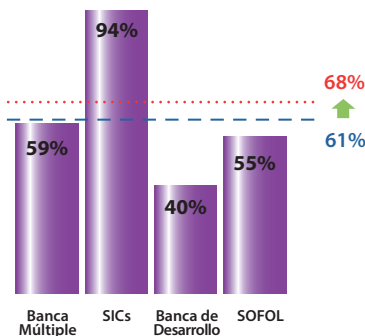
Resolución de las Controversias a Favor del Usuario

Instituciones de crédito	TPT
Banca Múltiple	19

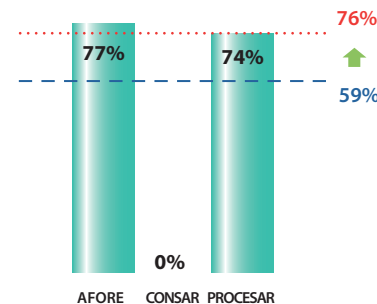
Instituciones SAR	TPT
AFORE	12

Asegurador	TPT
Sector Asegurador	15

SOFOM	TPT
SOFOM ENR	18

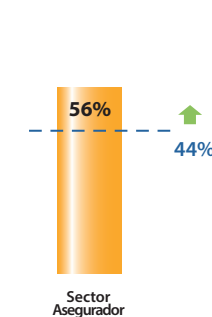


--- Resolución del Sector en 2011



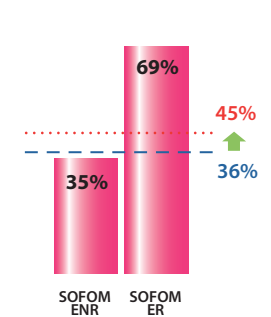
AFORE CONSAR PROCESAR

..... Resolución del Sector en 2012



Sector Asegurador

TPT Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)



SOFOM ENR SOFOM ER



Acciones de Atención recibidas

Variación
2011-2012



Part.

67.51%

32.47%

0.02%

Part. %	Sector/Clase	Asesorías		Dictamen	Defensoría		Total general	
		GO/GE	CO		SDLG	DLG		
		26,047	12,530	0	8		38,585	
84.10	Instituciones de Crédito	22,799	8,397	1,247	0	3	4	32,450
	Banca Múltiple	1,313	6,845	1,208	0	3	4	9,373
	SICs	21,472	1,488	21	0	0	0	22,981
	Banca de Desarrollo	8	15	4	0	0	0	27
	SOFOL	6	49	14	0	0	0	69
8.49	Instituciones SAR	2,555	695	27	0	0	0	3,277
	AFORE	153	651	25	0	0	0	829
	CON SAR	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	2,402	44	2	0	0	0	2,448
5.66	Aseguradoras	363	1,426	395	0	1	0	2,185
0.92	SOFOM	89	237	28	0	0	0	354
0.04	Servicios otorgados por Condusef	14	0	0	0	0	0	14
0.79	Otros sectores	227	35	43	0	0	0	305
Total general		26,047	10,790	1,740	0	4	4	38,585

Asesorías recibidas

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

Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
Trans Unión de México	19,846	76.90	Reporte de Buró de Crédito	21,470	83.20	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	21,266	82.41
Procesar	2,402	9.31	Consulta a la BND SAR	2,402	9.31	Consulta a través del NSS	2,386	9.24
Círculo de Crédito	1,519	5.89	Información sobre productos y servicios financieros	578	2.24	Funcionamiento de los productos financieros	576	2.23
Banco Nacional de México	358	1.39	Tarjeta de crédito	463	1.79	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	152	0.59
BBVA Bancomer	356	1.38	Cuenta de ahorro	136	0.53	Negociación de créditos (Orientación)	152	0.59
HSBC México	121	0.47	Créditos personales	112	0.43	Consumos no reconocidos	124	0.48
Banco Santander (México)	110	0.43	SIAB Vida	94	0.37	Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	94	0.36
Banco Mercantil del Norte	88	0.34	Daños automóbiles	91	0.35	Incumplimiento del contrato	75	0.29
Dun & Bradstreet	71	0.27	Créditos hipotecarios	64	0.25	Consulta de saldos y movimientos no atendida	43	0.17
Banco Azteca	53	0.20	Cuenta de nómina	44	0.17	Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	43	0.17
Otras Instituciones	882	3.42	Otros productos	352	1.36	Otras causas	895	3.47
Total	25,806	100	Total	25,806	100	Total	25,806	100

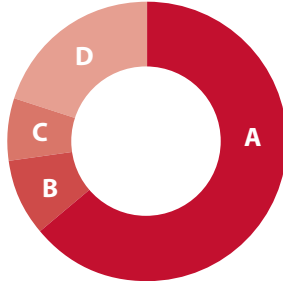
JALISCO

Controversias recibidas

Principales: productos y causas

Banca Múltiple		
Institución	Asuntos	Part.
Banco Nacional de México	3,770	47%
BBVA Bancomer	1,775	22%
Banco Santander (México)	739	9%
HSBC México	401	5%
Banco Mercantil del Norte	370	5%
Otras*	998	12%

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



Producto - causa	
A 64%	Tarjeta de crédito

Consumos no reconocidos
Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla
Solicitud de cancelación de crédito no atendida

B 9%	Cuenta de ahorro
-------------	-------------------------

Cargos no reconocidos en la cuenta
Depósito no aplicado total o parcialmente
Bloqueo o cancelación de la cuenta y/o plástico

C 7%	Tarjeta de débito
-------------	--------------------------

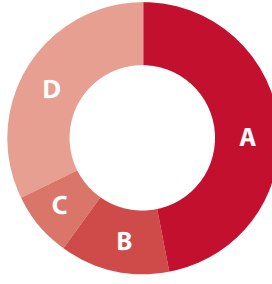
Consumos no reconocidos
Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente
Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente

D 20%	Otros*
--------------	---------------

* Incluye: Cheques 5%, Créditos personales 4%, Cuenta de nómina 3%, Crédito al auto 2%, entre otros.

AFORE		
Institución	Asuntos	Part.
Afore Banamex	143	21%
Principal Afore	111	16%
Afore XXI Banorte	91	14%
Afore Sura	90	13%
Afore Bancomer	85	13%
Otras*	156	23%

* Incluye: Profuturo G.N.P. 8%, Afore Inbursa 3%, Pensionissts 3%, Afore Coppel 3%, entre otras.



Producto - causa	
A 47%	Emisión de estado de cuenta

Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Información para realizar el trámite no otorgada

B 13%	Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio
--------------	--

Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Inconformidad con la corrección o actualización
Información para realizar el trámite no otorgada

C 8%	Disposición del saldo de la cuenta individual
-------------	--

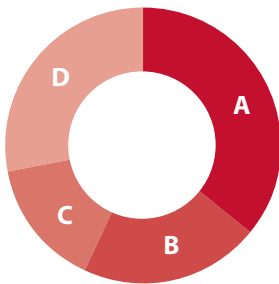
Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Inconformidad con el resultado o monto del retiro
Inconformidad con el retiro y/o solicitud de retiro total por plan privado de pensión

D 32%	Otros*
--------------	---------------

* Incluye: Traspasos AFORE-AFORE 7%, Separación (Corrección o aclaración del número de seguridad social) 6%, Registro de trabajadores 5%, Unificación de cuentas 5%, entre otros.

Asegurador		
Institución	Asuntos	Part.
Seguros BBVA Bancomer	399	22%
Grupo Nacional Provincial	189	11%
Zurich Santander Seguros México	147	8%
Seguros Banamex	132	7%
Mapfre Tepeyac	114	6%
Otras*	840	46%

* Incluye: AXA Seguros 4%, Ace Seguros 4%, Quálitas Compañía de Seguros 4%, Metlife México 4%, entre otras.



Producto - causa	
A 36%	Daños automóviles

Incumplimiento del contrato
Inconformidad con la reparación del bien afectado
Inconformidad con el monto de la indemnización

B 21%	Accidentes personales
--------------	------------------------------

Cancelación no atendida de póliza no contratada
Incumplimiento del contrato
Cancelación del contrato anticipadamente

C 15%	Vida individual
--------------	------------------------

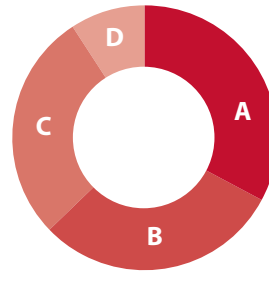
Incumplimiento del contrato
Cancelación no atendida de póliza no contratada
Cancelación del contrato anticipadamente

D 28%	Otros*
--------------	---------------

* Incluye: Vida colectivo 7%, Gastos médicos mayores 7%, Relacionado con otro sector 4%, Seguro de desempleo 3%, entre otros.

SOFOM ENR		
Institución	Asuntos	Part.
Financiera Independencia	39	22%
NR Finance México	32	18%
Ally Credit	13	7%
Tertius	12	7%
Ford Credit de México	11	6%
Otras*	73	40%

* Incluye: Crédito Inmobiliario 5%, Hipotecaria Su Casita 4%, Metrofinanciera 4%, Control de Carteras Especiales 2%, entre otras.



Producto - causa	
A 33%	Crédito al auto

La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)
Modificación al historial crediticio no atendida
Solicitud de cambio de Aseguradora no atendida

B 30%	Crédito personal
--------------	-------------------------

Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
Gestión de cobranza indebida
Pago de su crédito no aplicado

C 28%	Crédito hipotecario
--------------	----------------------------

Beneficios no aplicados al crédito
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)
Pago de su crédito no aplicado

D 9%	Otros*
-------------	---------------

* Incluye: Tarjeta de crédito 4%, Relacionado con otro sector 3%, Créditos refaccionarios 1%, entre otros.

SICs		
Institución	Asuntos	Part.
Trans Unión de México	1,219	80.8%
Círculo de Crédito	288	19.1%
Dun & Bradstreet	2	0.1%

Causa	
88.3%	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
10.6%	Inconformidad por homonimia
0.3%	Proporcionar información sin autorización del cliente

SOFOM ER		
Institución	Asuntos	Part.
Servicios Financieros Soriana	46	54%
Santander Hipotecario	18	21%
Operadora e Impulsora de Negocios	16	19%
Otras*	5	6%

* Incluye: Hipotecaria Nacional 2.5%, Ixe Soluciones 2.5%, CF Credit Services 1%.

Causa	
24%	Consumos no reconocidos
19%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
8%	Modificación al historial crediticio no atendida

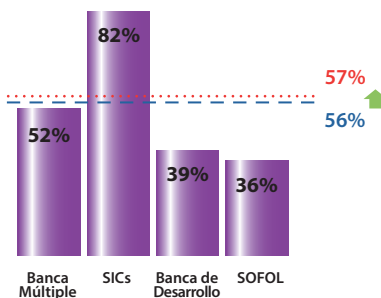
Resolución de las Controversias a Favor del Usuario

Instituciones de crédito	
TPT	22

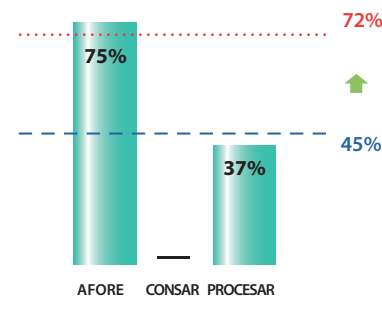
Instituciones SAR	
TPT	8

Asegurador	
TPT	20

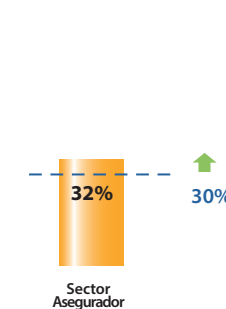
SOFOM	
TPT	23



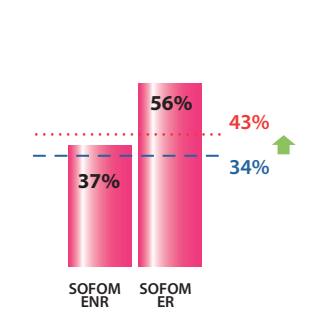
--- Resolución del Sector en 2011



..... Resolución del Sector en 2012



TPT Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)





Acciones de Atención recibidas

Variación
2011-2012



Part.

92.02%

6.81%

1.17%

Part. %	Sector/Clase	Asesorías		Dictamen	Defensoría		Concurso Mercantil	Total general
		GO/GE	CO		SDLG	DLG		
		525,715	38,902	4,739	1,951	1	571,308	
52.1	Instituciones de Crédito	259,412	31,812	3,210	1,210	0	297,906	
	Banca Múltiple	231,034	31,454	3,164	1,199	0	269,079	
	SICs	23,766	221	9	2	0	24,006	
	Banca de Desarrollo	2,198	29	9	3	0	2,244	
	SOFOL	2,414	108	28	6	0	2,577	
9.7	Instituciones SAR	54,178	989	23	8	0	55,217	
	AFORE	38,546	744	23	8	0	39,339	
	CON SAR	553	36	0	0	0	589	
	PROCESAR	15,079	209	0	0	0	15,289	
4.9	Aseguradoras	22,296	2,770	1,376	285	0	27,696	
3.7	SOFOM	20,476	322	100	32	0	20,984	
14.2	Servicios otorgados por Condusef	81,319	0	0	0	0	81,319	
15.4	Otros sectores	88,034	86	30	10	1	88,186	
	Total general	525,715	35,979	4,739	1,545	406	571,308	

* Incluye: 461,219 asuntos del Centro de Atención Telefónica (CAT), 20,464 asuntos de Oficina Virtual (Banca Múltiple) y 3,946 asuntos de la Vicepresidencia Jurídica de Condusef.

Asesorías recibidas

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

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Banco Nacional de México	68,095	19.11	Información sobre productos y servicios financieros	151,853	42.61	Funcionamiento de los productos financieros	151,230	42.44
BBVA Bancomer	58,038	16.29	Tarjeta de crédito	82,565	23.17	Consumos no reconocidos	19,154	5.38
Banco Santander (México)	27,368	7.68	Reporte de Buró de Crédito	23,749	6.67	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	16,186	4.54
Trans Unión de México	17,305	4.86	Consulta a la BND SAR	15,060	4.23	Negociación de créditos (Orientación)	14,715	4.13
Banco Mercantil del Norte	16,674	4.68	Créditos personales	14,377	4.04	Consulta a través del NSS	14,377	4.03
HSBC México	15,485	4.34	Tarjeta de débito	10,954	3.07	Gestión de cobranza indebida	12,465	3.50
Procesar	15,079	4.23	Daños automóviles	7,226	2.03	Cargos no reconocidos realizados por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	8,350	2.34
Banco Azteca	8,954	2.51	Cuenta de ahorro	5,570	1.56	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	6,562	1.84
Banco Wal-Mart de México Adelante	8,271	2.32	Créditos hipotecarios	4,853	1.36	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	6,352	1.78
Acción Banamex	6,657	1.87	Cuenta de nómina	4,684	1.31	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	6,196	1.74
Otras Instituciones	114,436	32.11	Otros productos	35,471	9.95	Otras causas	100,775	28.28
Total	356,362	100	Total	356,362	100	Total	356,362	100

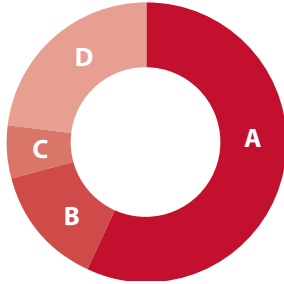
METROPOLITANA CENTRAL

Controversias recibidas

Principales: productos y causas

Banca Múltiple		
Institución	Asuntos	Part.
Banco Nacional de México	14,220	43%
BBVA Bancomer	6,850	20%
Banco Santander (México)	3,214	10%
HSBC México	2,543	7%
Banco Mercantil del Norte	1,563	5%
Otras*	4,966	15%

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



Producto - causa	
A 57%	Tarjeta de crédito

Gestión de cobranza indebida
Consumos no reconocidos
Solicitud de cancelación de crédito no atendida

Producto - causa	
B 14%	Créditos personales

Gestión de cobranza indebida
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
Solicitud de cancelación de crédito no atendida

Producto - causa	
C 6%	Cuenta de ahorro

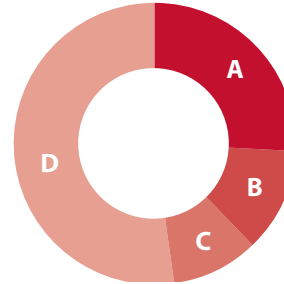
No recepción de estado de cuenta
Cargos no reconocidos en la cuenta
Consulta de saldos y movimientos no atendida

Producto - causa	
D 23%	Otros*

* Incluye: Tarjeta de débito 5%, Cheques 4%, Crédito de nómina 3%, Créditos simples 3%, entre otros.

AFORE		
Institución	Asuntos	Part.
Afore XXI Banorte	137	18%
Principal Afore	99	13%
Afore Sura	92	12%
Afore Bancomer	87	12%
Afore Banamex	79	10%
Otras*	264	35%

* Incluye: Profuturo G.N.P. 9%, Metlife Afore 7%, Pensionisssts 7%, Afore Inbursa 4%, entre otras.



Producto - causa	
A 26%	Disposición del saldo de la cuenta individual

Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Inconformidad con el resultado o monto del retiro
Información para realizar el trámite no otorgada

Producto - causa	
B 12%	Trasposos AFORE-AFORE

Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE
Traspaso AFORE-AFORE no atendida o no concluida
Solicitud no atendida por traspaso indebido

Producto - causa	
C 10%	Separación (Corrección o aclaración del número de seguridad social)

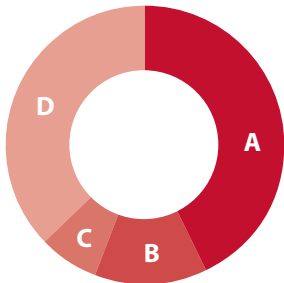
Separación de cuentas no atendida o no concluida
Inconformidad con el resultado de la separación de cuentas
Información para realizar el trámite no otorgada

Producto - causa	
D 52%	Otros*

* Incluye: Registro de trabajadores 10%, Unificación de cuentas 9%, Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio 7%, Retiros SAR 92-97 6%, entre otros.

Asegurador		
Institución	Asuntos	Part.
Grupo Nacional Provincial	529	15%
Seguros BBVA Bancomer	492	13%
Seguros Banamex	324	9%
Quálitas Compañía de Seguros	296	8%
AXA Seguros	262	7%
Otras*	1,773	48%

* Incluye: Mapfre Tepeyac 7%, Metlife México 7%, Zurich Santander Seguros México 6%, Ace Seguros 3%, entre otras.



Producto - causa	
A 43%	Daños automóviles

Incumplimiento del contrato
Inconformidad con la reparación del bien afectado
Inconformidad con el monto de la indemnización

Producto - causa	
B 13%	Vida individual

Incumplimiento del contrato
Cancelación del contrato anticipadamente
Solicitud de la cancelación del contrato no atendida

Producto - causa	
C 7%	Gastos médicos mayores

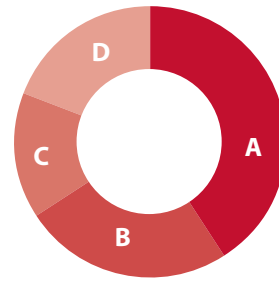
Incumplimiento del contrato
Inconformidad con el monto de la prima
Aclaración del pago de la póliza no atendida

Producto - causa	
D 37%	Otros*

* Incluye: Relacionado con otro sector 21%, Vida colectivo 6%, Accidentes personales 3%, Seguro de desempleo 1%, entre otros.

SOFOM ENR		
Institución	Asuntos	Part.
NR Finance México	92	34%
Ally Credit	30	11%
Hipotecaria Su Casita	26	9%
Tertius	17	6%
Apoyo Económico Familiar	13	5%
Otras*	96	35%

* Incluye: Crédito Real 4%, Crédito Inmobiliario 4%, Control de Carteras Especiales 3%, Prestaciones Finmart 2%, entre otras.



Producto - causa	
A 41%	Crédito al auto

Inconformidad respecto del saldo a favor después del siniestro
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)

Producto - causa	
B 25%	Crédito hipotecario

Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)
Pago de su crédito no aplicado

Producto - causa	
C 15%	Crédito personal

Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
Eliminación del historial crediticio no atendida
Gestión de cobranza indebida

Producto - causa	
D 19%	Otros*

* Incluye: Relacionado con otro sector 12%, Tarjeta de crédito 4%, Reporte de Buró de Crédito 2%, Créditos y préstamos 1%.

SICs		
Institución	Asuntos	Part.
Trans Unión de México	202	89%
Círculo de Crédito	23	10%
Dun & Bradstreet	3	1%

Causa	
39%	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
11%	Actualización de historial crediticio no realizada
9%	Inconformidad por homonimia

SOFOM ER		
Institución	Asuntos	Part.
Operadora e Impulsora de Negocios	32	34%
Santander Hipotecario	28	29%
Hipotecaria Nacional	12	13%
Otras*	23	24%

* Incluye: CF Credit Services 7%, Ixe Automotriz 6%, Financiera Ayudamos 3%, Fincasa Hipotecaria 3%, entre otras.

Causa	
26%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
7%	Gestión de cobranza indebida
7%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)

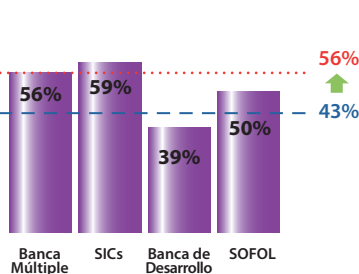
Resolución de las Controversias a Favor del Usuario

Instituciones de crédito	
TPT	15

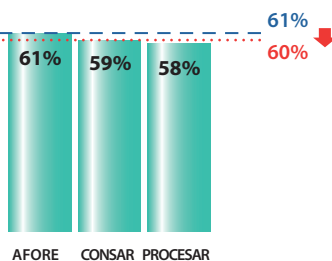
Instituciones SAR	
TPT	14

Asegurador	
TPT	20

SOFOM	
TPT	24

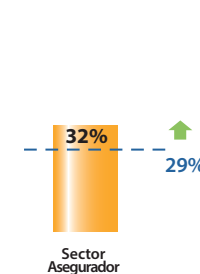


--- Resolución del Sector en 2011



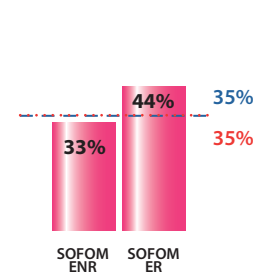
AFORE CONSAR PROCESAR

..... Resolución del Sector en 2012



Sector Asegurador

TPT Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)



SOFOM ENR SOFOM ER


METROPOLITANA NORTE
Acciones de Atención recibidas
**Variación
2011-2012**
29%
3%
50%
22%
Part.
63.62%
36.37%
0.01%

Part. %	Sector/Clase	Asesorías		Dictamen	Defensoría		Total general	
		GO/GE	CO		SDLG	DLG		
		11,605	6,634	0	3	18,242		
63.26	Instituciones de Crédito	6,575	3,598	1,365	0	2	0	11,540
	Banca Múltiple	6,191	3,495	1,332	0	2	0	11,020
	SICs	300	55	14	0	0	0	369
	Banca de Desarrollo	24	11	3	0	0	0	38
	SOFOL	60	37	16	0	0	0	113
3.26	Instituciones SAR	443	117	34	0	0	0	594
	AFORE	314	114	32	0	0	0	460
	CON SAR	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	129	3	2	0	0	0	134
15.32	Aseguradoras	1,458	890	446	0	1	0	2,795
2.54	SOFOM	303	108	53	0	0	0	464
14.37	Servicios otorgados por Condusef	2,621	0	0	0	0	0	2,621
1.25	Otros sectores	205	11	12	0	0	0	228
	Total general	11,605	4,724	1,910	0	3	0	18,242

Asesorías recibidas

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

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Banco Nacional de México	2,709	30.86	Información sobre productos y servicios financieros	7,011	79.86	Funcionamiento de los productos financieros	7,004	79.78
BBVA Bancomer	1,350	15.38	Tarjeta de crédito	465	5.30	Consumos no reconocidos	269	3.07
Banco Santander (México)	411	4.68	Reporte de Buró de Crédito	300	3.42	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	232	2.64
HSBC México	331	3.77	Consulta a la BNDSAR	129	1.47	Consulta a través del NSS	113	1.29
Banco Mercantil del Norte	315	3.59	Daños automóbiles	128	1.46	Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	67	0.76
Trans Unión de México	255	2.91	Tarjeta de débito	111	1.26	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	63	0.72
Banco Azteca	230	2.62	Créditos personales	104	1.18	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	46	0.52
Scotiabank Inverlat	203	2.31	SIAB Vida	67	0.76	Incumplimiento del contrato	43	0.49
Grupo Nacional Provincial	153	1.74	Crédito al auto	57	0.65	Inconformidad con la reparación del bien afectado	37	0.42
Banco Wal-Mart de México Adelante	145	1.65	Créditos hipotecarios	56	0.64	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	35	0.40
Otras Instituciones	2,677	30.49	Otros productos	351	4.00	Otras causas	870	9.91
Total	8,779	100	Total	8,779	100	Total	8,779	100

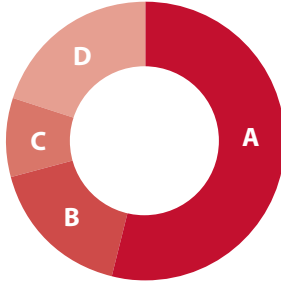
METROPOLITANA NORTE

Controversias recibidas

Principales: productos y causas

Banca Múltiple		
Institución	Asuntos	Part.
Banco Nacional de México	2,356	49%
BBVA Bancomer	982	20%
Banco Santander (México)	336	7%
HSBC México	259	5%
Banco Mercantil del Norte	238	5%
Otras*	656	14%

* Incluye: Scotiabank Inverlat 3%, IXE Banco 3%, Banco Azteca 2%, Banco Wal-Mart de México Adelante 2%, entre otras.



Producto - causa	
A 54%	Tarjeta de crédito

Consumos no reconocidos
Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución

Producto - causa	
B 17%	Tarjeta de débito

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

Producto - causa	
C 9%	Cheques

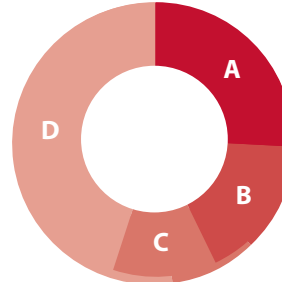
Cheque pagado no reconocido por el titular
Cargos no reconocidos en la cuenta
Depósito no aplicado total o parcialmente

Producto - causa	
D 20%	Otros*

* Incluye: Créditos personales 4%, Cuenta de ahorro 3%, Crédito al auto 3%, Cajero automático 2%, entre otros.

AFORE		
Institución	Asuntos	Part.
Afore Banamex	26	18%
Afore Bancomer	24	17%
Afore Sura	19	13%
Afore XXI Banorte	17	12%
Principal Afore	12	8%
Otras*	47	32%

* Incluye: Futuro G.N.P. 8%, Afore Coppel 6%, Afore Inbursa 6%, Metlife Afore 6%, entre otras.



Producto - causa	
A 26%	Disposición del saldo de la cuenta individual

Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Inconformidad con el resultado o monto del retiro
Información para realizar el trámite no otorgada

Producto - causa	
B 17%	Trasposos AFORE-AFORE

Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE
Traspaso AFORE-AFORE no atendida o no concluida
Solicitud no atendida por traspaso indebido

Producto - causa	
C 12%	Separación (Corrección o aclaración del número de seguridad social)

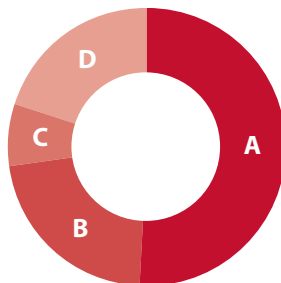
Separación de cuentas no atendida o no concluida
Inconformidad con el resultado de la separación de cuentas

Producto - causa	
D 45%	Otros*

* Incluye: Emisión de estado de cuenta 10%, Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio 10%, Unificación de cuentas 7%, Retiros SAR 92-97 5%, entre otros.

Asegurador		
Institución	Asuntos	Part.
Grupo Nacional Provincial	165	12%
Seguros BBVA Bancomer	148	11%
Seguros Banamex	117	9%
Quálitas Compañía de Seguros	113	9%
Mapfre Tepeyac	106	8%
Otras*	687	51%

* Incluye: AXA Seguros 8%, Metlife México 6%, Seguros Inbursa 6%, ABA Seguros 3%, entre otras.



Producto - causa	
A 51%	Daños automóbiles

Incumplimiento del contrato
Inconformidad con la reparación del bien afectado
Inconformidad con el monto de la indemnización

Producto - causa	
B 22%	Vida individual

Cancelación no atendida de póliza no contratada
Incumplimiento del contrato
Cancelación del contrato anticipadamente

Producto - causa	
C 7%	Accidentes personales

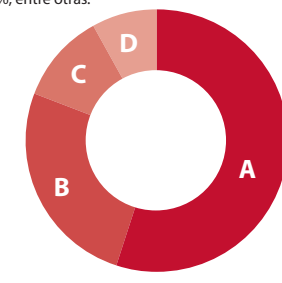
Cancelación no atendida de póliza no contratada
Cancelación del contrato anticipadamente
Incumplimiento del contrato

Producto - causa	
D 20%	Otros*

* Incluye: Gastos médicos mayores 5%, Vida colectivo 5%, Relacionado con otro sector 3%, Seguro de desempleo 1%, entre otros.

SOFOM ENR		
Institución	Asuntos	Part.
NR Finance México	50	38%
Ally Credit	15	11%
Tertius	14	10%
Hipotecaria Su Casita	12	9%
BNP Paribas	5	4%
Otras*	37	28%

* Incluye: Sociedad Financiera Equipate 3%, BMW Financil Services de México 2%, Crédito Inmobiliario 2%, ABC Mortgage 2%, entre otras.



Producto - causa	
A 55%	Crédito al auto

Solicitud de cambio de Aseguradora no atendida
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)
Beneficios no aplicados al crédito

Producto - causa	
B 26%	Crédito hipotecario

La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
Beneficios no aplicados al crédito

Producto - causa	
C 11%	Crédito personal

Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución
Beneficios no aplicados al crédito

Producto - causa	
D 8%	Otros*

* Incluye: Tarjeta de crédito 3%, Relacionado con otro sector 3%, Fideicomisos 1%, Créditos y préstamos de habilitación y avío 1%.

SICs		
Institución	Asuntos	Part.
Trans Unión de México	52	75%
Círculo de Crédito	17	25%

Causa	
80%	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
7%	Inconformidad por homonimia
3%	Cobro en la entrega del reporte especial no reconocido por el cliente

SOFOM ER		
Institución	Asuntos	Part.
Santander Hipotecario	9	32%
Operadora e Impulsora de Negocios	6	21%
Hipotecaria Nacional	4	14%
Otras*	9	33%

* Incluye: Ixe Automotriz 14%, Servicios Financieros Soriana 11%, CF Credit Services 4%, Financiera Ayudamos 4%.

Causa	
32%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)
14%	Modificación al historial crediticio no atendida
7%	Cobro de comisiones no reconocidas por el cliente

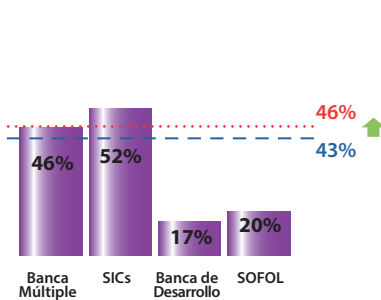
Resolución de las Controversias a Favor del Usuario

Instituciones de crédito	
TPT	21

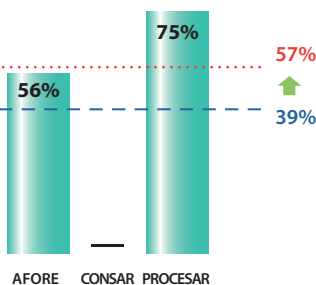
Instituciones SAR	
TPT	14

Asegurador	
TPT	20

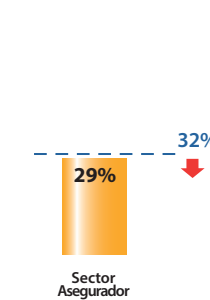
SOFOM	
TPT	24



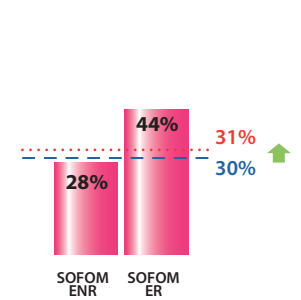
--- Resolución del Sector en 2011



..... Resolución del Sector en 2012



TPT Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)





Acciones de Atención recibidas

Variación
2011-2012



Part.

76.98%

23.01%

0.01%

Part. %	Sector/Clase	Asesorías		Dictamen	Defensoría		Total general
		GO/GE	CO		SDLG	DLG	
		14,063	4,203	0	2		18,268
75.5	Instituciones de Crédito	10,738	2,241	803	0	2	13,784
	Banca Múltiple	9,942	2,131	779	0	2	12,854
	SICs	746	67	7	0	0	820
	Banca de Desarrollo	24	6	1	0	0	31
	SOFOL	26	37	16	0	0	79
3.1	Instituciones SAR	444	98	33	0	0	575
	AFORE	164	89	28	0	0	281
	CONSAR	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	280	9	5	0	0	294
8.3	Aseguradoras	666	599	249	0	0	1,514
1.8	SOFOM	167	111	52	0	0	330
9.7	Servicios otorgados por Condusef	1,775	0	0	0	0	1,775
1.6	Otros sectores	273	11	6	0	0	290
	Total general	14,063	3,060	1,143	0	2	18,268

Asesorías recibidas

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

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Banco Nacional de México	1,710	14.23	Información sobre productos y servicios financieros	9,504	79.10	Funcionamiento de los productos financieros	9,491	78.99
Banco Mercantil del Norte	1,481	12.33	Reporte de Buró de Crédito	746	6.21	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	707	5.88
BBVA Bancomer	1,124	9.35	Tarjeta de crédito	405	3.37	Consumos no reconocidos	318	2.65
Banco Santander (México)	985	8.20	Consulta a la BNSAR	280	2.33	Consulta a través del NSS	269	2.24
Banco Azteca	840	6.99	Créditos personales	269	2.24	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	95	0.79
Banco Inbursa	663	5.52	Tarjeta de débito	241	2.01	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	64	0.53
Trans Unión de México	655	5.45	Daños automóbiles	108	0.90	Cancelación no atendida de póliza no contratada	47	0.39
HSBC México	348	2.90	Cuenta de nómina	60	0.50	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	43	0.36
Procesar	280	2.33	Créditos simples	57	0.47	Incumplimiento del contrato	40	0.33
Banco Invex	271	2.26	Vida individual	55	0.46	Negociación de créditos (Orientación)	39	0.33
Otras Instituciones	3,658	30.44	Otros productos	290	2.41	Otras causas	902	7.51
Total	12,015	100	Total	12,015	100	Total	12,015	100

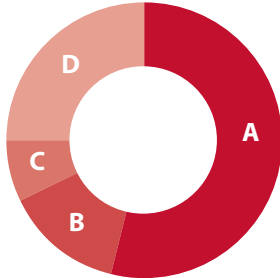
METROPOLITANA ORIENTE

Controversias recibidas

Principales: productos y causas

Banca Múltiple		
Institución	Asuntos	Part.
Banco Nacional de México	1,221	42%
BBVA Bancomer	575	20%
Banco Azteca	239	8%
Banco Santander (México)	204	7%
Banco Mercantil del Norte	200	7%
Otras*	471	16%

* Incluye: HSBC México 4%, Scotiabank Inverlat 3%, Banco Wal-Mart de México Adelante 3%, IXE Banco 2%, entre otras.



Producto - causa	
A 54%	Tarjeta de crédito
Consumos no reconocidos Cargos no reconocidos realizados por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.) Solicitud de cancelación de crédito no atendida	

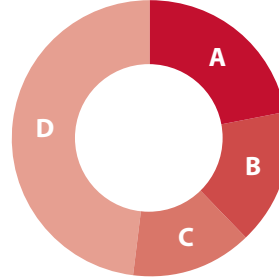
B 14%	Tarjeta de débito
Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente Consumos no reconocidos Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente	

C 7%	Cheques
Cheque pagado no reconocido por el titular Cargos no reconocidos en la cuenta Transferencia electrónica no reconocida	

D 25%	Otros*
* Incluye: Créditos personales 5%, Cajero automático 4%, Cuenta de nómina 4%, Cuenta de ahorro 4%, entre otros.	

AFORE		
Institución	Asuntos	Part.
Afore Banamex	17	15%
Profuturo G.N.P.	17	15%
Afore Sura	14	12%
Afore Bancomer	12	10%
Afore XXI Banorte	12	10%
Otras*	44	38%

* Incluye: Metlife Afore 8%, Principal Afore 7%, Afore Azteca 6%, Afore Coppel 6%, entre otras.



Producto - causa	
A 22%	Trasposos AFORE-AFORE
Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE Solicitud no atendida por traspaso indebido Traspaso AFORE-AFORE no atendida o no concluida	

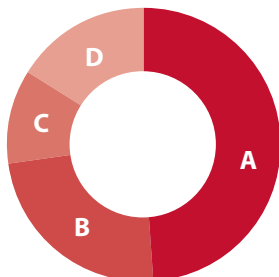
B 16%	Disposición del saldo de la cuenta individual
Solicitud de trámite no atendida o no concluida -	

C 14%	Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio
Solicitud de trámite no atendida o no concluida Inconformidad con la corrección o actualización -	

D 48%	Otros*
* Incluye: Separación (Corrección o aclaración del número de seguridad social) 12%, Retiros SAR 92-97 7%, Retiros parciales (Desempleo) 6%, Unificación de cuentas 6%, entre otros.	

Asegurador		
Institución	Asuntos	Part.
Seguros BBVA Bancomer	147	17%
Grupo Nacional Provincial	114	13%
Seguros Banamex	81	10%
Quálitas Compañía de Seguros	74	9%
Zurich Santander Seguros México	67	8%
Otras*	365	43%

* Incluye: AXA Seguros 6%, Metlife México 5%, Seguros Inbursa 4%, Mapfre Tepeyac 4%, entre otras.



Producto - causa	
A 49%	Daños automóviles
Retraso en el tiempo para el pago de la indemnización Incumplimiento del contrato Inconformidad con el monto de la indemnización	

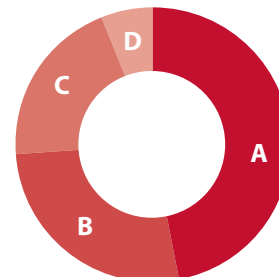
B 24%	Vida individual
Cancelación no atendida de póliza no contratada Incumplimiento del contrato Cancelación del contrato anticipadamente	

C 11%	Accidentes personales
Cancelación no atendida de póliza no contratada Incumplimiento del contrato Retraso en el tiempo para el pago de la indemnización	

D 16%	Otros*
* Incluye: Vida colectivo 4%, Gastos médicos mayores 4%, Responsabilidad civil y riesgos profesionales 2%, Terremoto y otros riesgos catastróficos 2%, entre otros.	

SOFOM ENR		
Institución	Asuntos	Part.
NR Finance México	48	36%
Hipotecaria Su Casita	11	8%
Ally Credit	10	8%
Tertius	10	8%
Apoyo Económico Familiar	9	6%
Otras*	45	34%

* Incluye: Control de Carteras Especiales 4%, Crédito Real 3%, Sociedad Financiera Equipate 3%, BNP Paribas 2%, entre otras.



Producto - causa	
A 47%	Crédito al auto
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones Solicitud de cambio de Aseguradora no atendida Inconformidad respecto del saldo a favor después del siniestro	

B 27%	Crédito personal
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones Eliminación del historial crediticio no atendida Gestión de cobranza indebida	

C 20%	Crédito hipotecario
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones Pago de su crédito no aplicado Beneficios no aplicados al crédito	

D 6%	Otros*
* Incluye: Tarjeta de crédito 6%.	

SICs		
Institución	Asuntos	Part.
Trans Unión de México	54	73%
Círculo de Crédito	20	27%

Causa	
73%	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
26%	Inconformidad por homonimia
1%	No remisión del reporte corregido a la Institución financiera

SOFOM ER		
Institución	Asuntos	Part.
Operadora e Impulsora de Negocios	11	37%
Servicios Financieros Soriana	9	30%
Ixe Automotriz	4	13%
Otras*	6	20%

* Incluye: Hipotecaria Nacional 10%, Santander Hipotecario 7%, Financiera Ayudamos 3%.

Causa	
23%	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)
13%	Modificación al historial crediticio no atendida

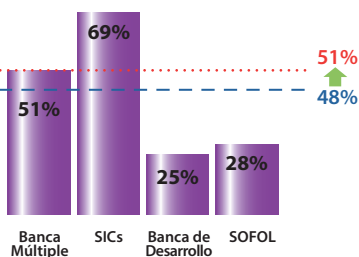
Resolución de las Controversias a Favor del Usuario

Instituciones de crédito	TPT
Banca Múltiple	20

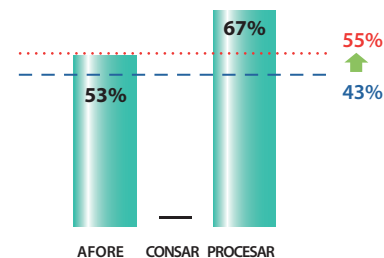
Instituciones SAR	TPT
AFORE	19

Asegurador	TPT
SICs	17

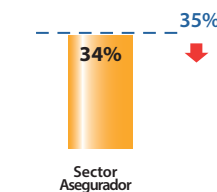
SOFOM	TPT
SOFOM ENR	21



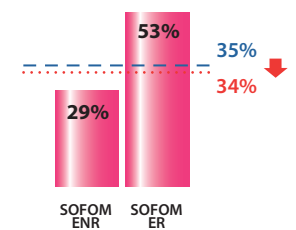
--- Resolución del Sector en 2011



..... Resolución del Sector en 2012



TPT Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)





Acciones de Atención recibidas

Variación
2011-2012



Part.

87.84%

12.16%

0.0%

0.0%

Part. %	Sector/Clase	Asesorías		Dictamen	Defensoría		Total general
		GO/GE	CO		SDLG	DLG	
		17,821	2,466	0	0	20,287	
		5,020	1,405	480	0	0	6,905
34	Instituciones de Crédito						
	Banca Múltiple	4,735	1,389	471	0	0	6,595
	SICs	111	3	2	0	0	116
	Banca de Desarrollo	140	3	2	0	0	145
	SOFOL	34	10	5	0	0	49
2	Instituciones SAR	380	31	9	0	0	420
	AFORE	186	30	8	0	0	224
	CON SAR	26	0	0	0	0	26
	PROCESAR	168	1	1	0	0	170
13	Aseguradoras	2,162	299	156	0	0	2,617
3	SOFOM	492	47	23	0	0	562
40	Servicios otorgados por Condusef	8,115	0	0	0	0	8,115
8	Otros sectores	1,652	10	6	0	0	1,668
Total general		17,821	1,792	674	0	0	20,287

Asesorías recibidas

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

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Banco Nacional de México	907	11.26	Información sobre productos y servicios financieros	3,199	39.72	Funcionamiento de los productos financieros	3,063	38.03
Banco Azteca	481	5.97	Tarjeta de crédito	1,084	13.46	Consumos no reconocidos	489	6.07
Banco Santander (México)	467	5.80	Tarjeta de débito	607	7.54	Incumplimiento del contrato	219	2.72
BBVA Bancomer	415	5.15	Daños automóbiles	461	5.72	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	214	2.66
Ace Seguros	372	4.62	Créditos personales	287	3.56	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	178	2.21
Banco Mercantil del Norte	282	3.50	Cuenta de ahorro	266	3.30	Consulta a través del NSS	134	1.66
Banco Inbursa	269	3.34	Contrato de factoraje financiero	225	2.79	Cobro de comisión no reconocida	126	1.56
Banco Wal-Mart de México Adelante	265	3.29	Cuenta de nómina	183	2.27	Bloqueo o cancelación del producto	100	1.24
AXA Seguros	228	2.83	Consulta a la BNSAR	168	2.09	Consumos vía internet no reconocidos	93	1.15
HSBC México	219	2.72	Créditos hipotecarios	163	2.02	Incumplimiento del factorante en su responsabilidad de notificar al deudor sobre la transmisión de derechos	90	1.12
Otras Instituciones	4,149	51.52	Otros productos	1,411	17.53	Otras causas	3,348	41.58
Total	8,054	100	Total	8,054	100	Total	8,054	100

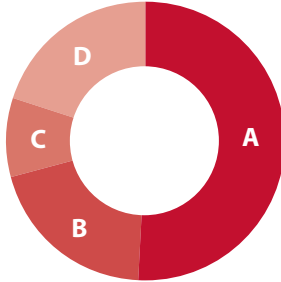
METROPOLITANA SUR

Controversias recibidas

Principales: productos y causas

Banca Múltiple			
Institución	Asuntos	Part.	
Banco Nacional de México	889	48%	
BBVA Bancomer	359	19%	
Banco Mercantil del Norte	127	7%	
Banco Santander (México)	109	6%	
HSBC México	93	5%	
Otras*	283	15%	

* Incluye: Banco Azteca 4%, Scotiabank Inverlat 3%, IXE Banco 3%, Banco Wal-Mart de México Adelante 2%, entre otras.



Producto - causa	
A 51%	Tarjeta de crédito

Consumos no reconocidos
Pago no aplicado a la tarjeta de crédito
Solicitud de cancelación de crédito no atendida

Producto - causa	
B 20%	Tarjeta de débito

Consumos no reconocidos
Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente
Consumos vía internet no reconocidos

Producto - causa	
C 9%	Cheques

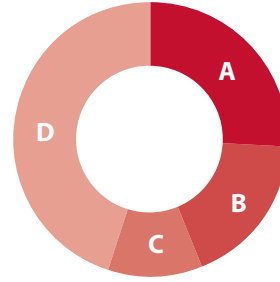
Cheque pagado no reconocido por el titular
Depósito no aplicado total o parcialmente
Transferencia electrónica no reconocida

Producto - causa	
D 20%	Otros*

* Incluye: Cajero automático 6%, Cuenta de ahorro 3%, Crédito al auto 2%, Créditos personales 2%, entre otros.

AFORE			
Institución	Asuntos	Part.	
Afore XXI Banorte	8	21%	
Afore Banamex	7	18%	
Afore Bancomer	5	13%	
Profuturo G.N.P.	4	11%	
Pensionissste	3	8%	
Otras*	11	29%	

* Incluye: Afore Sura 8%, Metlife Afore 5%, Principal Afore 5%, Afore Inbursa 5%, entre otras.



Producto - causa	
A 26%	Disposición del saldo de la cuenta individual

Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Información para realizar el trámite no otorgada
Retiro y/o solicitud de retiro total por plan privado de pensión no atendida

Producto - causa	
B 18%	Separación (Corrección o aclaración del número de seguridad social)

Separación de cuentas no atendida o no concluida
Información para realizar el trámite no otorgada

Producto - causa	
C 11%	Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio

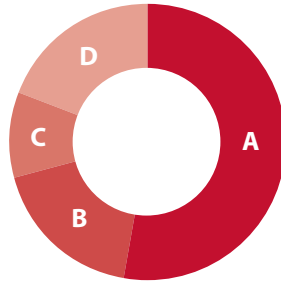
Solicitud de trámite no atendida o no concluida

Producto - causa	
D 45%	Otros*

* Incluye: Registro de trabajadores 13%, Retiros SAR 92-97 11%, Traspasos AFORE-AFORE 8%, Retiros programados 5%, entre otros.

Asegurador			
Institución	Asuntos	Part.	
Grupo Nacional Provincial	75	16%	
Seguros BBVA Bancomer	56	12%	
Qualitas Compañía de Seguros	42	9%	
Mapfre Tepeyac	41	9%	
AXA Seguros	28	6%	
Otras*	213	48%	

* Incluye: Seguros Banamex 6%, Metlife México 5%, Seguros Banorte Generali 4%, Zurich Santander Seguros México 4%, entre otras.



Producto - causa	
A 53%	Daños automóviles

Incumplimiento del contrato
Inconformidad con el monto de la indemnización
Inconformidad con la reparación del bien afectado

Producto - causa	
B 18%	Vida individual

Incumplimiento del contrato
Cancelación no atendida de póliza no contratada
Aclaración del pago de la póliza no atendida

Producto - causa	
C 10%	Gastos médicos mayores

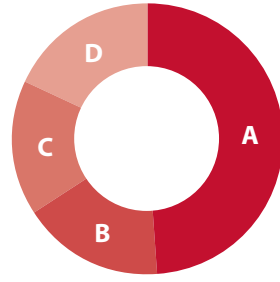
Incumplimiento del contrato
Inconformidad con las condiciones de preexistencia
Cancelación no atendida de póliza no contratada

Producto - causa	
D 19%	Otros*

* Incluye: Vida colectivo 4%, Accidentes personales 3%, Salud 2%, Diversos misceláneos 2%, entre otros.

SOFOM ENR			
Institución	Asuntos	Part.	
NR Finance México	29	54%	
Ally Credit	7	13%	
Hipotecaria Su Casita	3	5%	
BNP Paribas	3	5%	
Tertius	2	4%	
Otras*	10	19%	

* Incluye: Integra Arrenda 4%, Apoyo Económico Familiar 2%, Sociedad Financiera Equipate 2%, Fondo Creación 2%, entre otras.



Producto - causa	
A 63%	Crédito al auto

Inconformidad con el monto de las primas de los seguros por lo que respecta a la amortización
Inconformidad respecto del saldo a favor después del siniestro
Cobro de intereses no reconocidos por el cliente

Producto - causa	
B 13%	Crédito personal

Gestión de cobranza indebida
Beneficios no aplicados al crédito
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones

Producto - causa	
C 11%	Crédito hipotecario

Pago no aplicado al crédito
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)
Incumplimiento de la oferta vinculante

Producto - causa	
D 13%	Otros*

* Incluye: Tarjeta de crédito 6%, Relacionado con otro sector 7%.

SICs			
Institución	Asuntos	Part.	
Trans Unión de México	4	80%	
Círculo de Crédito	1	20%	

Causa	
80%	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
20%	Actualización de historial crediticio no realizada

SOFOM ER			
Institución	Asuntos	Part.	
Servicios Financieros Soriana	7	44%	
Operadora e Impulsora de Negocios	4	25%	
Fincasa Hipotecaria	3	19%	
Ixe Soluciones	2	12%	

Causa	
31%	Promociones, sorteos o premios no entregados o aplicados al cliente
19%	Beneficios no aplicados al crédito
13%	Inconformidad con el monto de los gastos de apertura del crédito

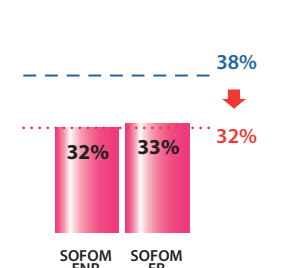
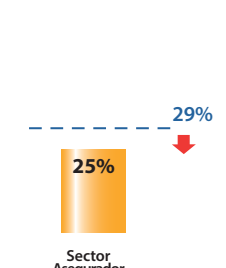
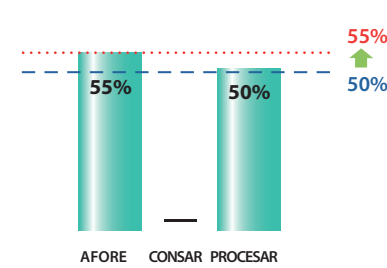
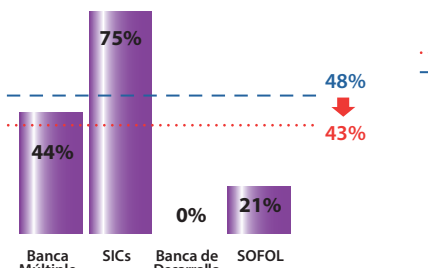
Resolución de las Controversias a Favor del Usuario

Instituciones de crédito	
TPT	19

Instituciones SAR	
TPT	12

Asegurador	
TPT	19

SOFOM	
TPT	20



--- Resolución del Sector en 2011

..... Resolución del Sector en 2012

TPT Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)



Acciones de Atención recibidas

Variación
2011-2012



Part.

68.90%

31.09%

0.01%

Part. %	Sector/Clase	Asesorías		Controversias GO/GE	CO	Dictamen	Defensoría		Total general
							SDLG	DLG	
		9,280	4,187	0	1			13,468	
68.1	Instituciones de Crédito	6,306	2,557	313	0	0	0	9,176	
	Banca Múltiple	1,601	2,070	307	0	0	0	3,978	
	SICs	4,686	465	0	0	0	0	5,151	
	Banca de Desarrollo	5	4	0	0	0	0	9	
	SOFOL	14	18	6	0	0	0	38	
16.1	Instituciones SAR	1,924	230	12	0	0	0	2,166	
	AFORE	190	171	12	0	0	0	373	
	CON SAR	1	5	0	0	0	0	6	
	PROCESAR	1,733	54	0	0	0	0	1,787	
9.2	Aseguradoras	464	587	182	0	0	0	1,233	
3.3	SOFOM	182	202	59	0	0	0	443	
0.2	Servicios otorgados por Condusef	27	0	0	0	0	0	27	
3.1	Otros sectores	377	41	4	0	1	0	423	
	Total general	9,280	3,617	570	0	1	0	13,468	

Asesorías recibidas

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

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Trans Unión de México	4,156	46.82	Reporte de Buró de Crédito	4,686	52.79	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	4,511	50.82
Procesar	1,733	19.52	Consulta a la BNDSAR	1,732	19.51	Consulta a través del NSS	1,599	18.01
BBVA Bancomer	574	6.47	Tarjeta de crédito	748	8.43	Funcionamiento de los productos financieros	213	2.40
Círculo de Crédito	487	5.49	Crédito personal	391	4.41	Negociación de créditos (Orientación)	183	2.06
Banco Nacional de México	431	4.86	Información sobre productos y servicios financieros	218	2.46	Incumplimiento del contrato	179	2.02
Banco Santander (México)	149	1.68	Vida individual	156	1.76	Consumos no reconocidos	176	1.98
Banco Azteca	144	1.62	Daños automóbiles	137	1.54	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	174	1.96
Seguros BBVA Bancomer	84	0.95	Cuenta de ahorro	101	1.14	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte especial	169	1.90
HSBC México	77	0.87	Créditos hipotecarios	87	0.98	Consulta a SAR 92 a través del RFC	127	1.43
Metlife México	75	0.84	Tarjeta de débito	76	0.86	Actualización del historial crediticio no realizada	109	1.23
Otras Instituciones	966	10.88	Otros productos	544	6.12	Otras causas	1,436	16.19
Total	8,876	100	Total	8,876	100	Total	8,876	100

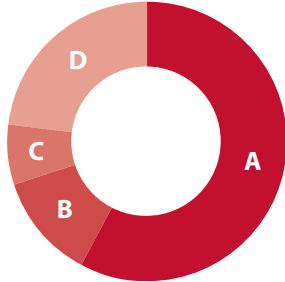
MICHOACÁN

Controversias recibidas

Principales: productos y causas

Banca Múltiple		
Institución	Asuntos	Part.
Banco Nacional de México	1,032	43%
BBVA Bancomer	634	27%
Banco Santander (México)	203	9%
Banco Azteca	128	5%
HSBC México	97	4%
Otras*	283	12%

* Incluye: Banco Mercantil del Norte 4%, Scotiabank Inverlat 2%, BanCoppel 1%, Banca Afirme 1%, entre otras.



Producto - causa	
A 58%	Tarjeta de crédito
Consumos no reconocidos Solicitud de cancelación de crédito no atendida Cargos no reconocidos realizados por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	

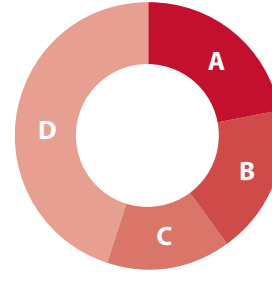
B 12%	Tarjeta de débito
Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente Consumos no reconocidos Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente	

C 7%	Créditos personales
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución Actualización de historial crediticio no realizada	

D 23%	Otros*
* Incluye: Cuenta de ahorro 6%, Cheques 4%, Cuenta de nómina 3%, Crédito al auto 2%, entre otros.	

AFORE		
Institución	Asuntos	Part.
Afore Bancomer	30	17%
Afore Sura	24	14%
Profuturo G.N.P.	23	13%
Pensionisste	21	12%
Afore Banamex	21	12%
Otras*	57	32%

* Incluye: Afore XXI Banorte 10%, Principal Afore 9%, Afore Coppel 5%, Afore Invercap 4%, entre otras.



Producto - causa	
A 22%	Disposición del saldo de la cuenta individual
Solicitud de trámite no atendida o no concluida Inconformidad con el resultado o monto del retiro Información para realizar el trámite no otorgada	

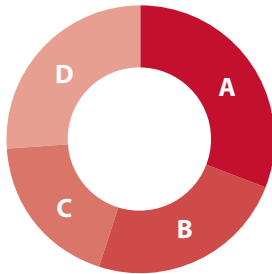
B 18%	Emisión de estado de cuenta
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	

C 15%	Unificación de cuentas
Unificación de cuentas no atendida o no concluida Inconformidad con el resultado de la unificación de cuentas	

D 45%	Otros*
* Incluye: Separación (Corrección o aclaración del número de seguridad social) 12%, Registro de trabajadores 11%, Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio 10%, Traspasos AFORE-AFORE 3%, entre otros.	

Asegurador		
Institución	Asuntos	Part.
Seguros BBVA Bancomer	222	29%
Quállitas Compañía de Seguros	66	9%
Metlife México	59	8%
Seguros Banamex	57	7%
Seguros Argos	56	7%
Otras*	309	40%

* Incluye: Grupo Nacional Provincial 6%, Seguros Inbursa 5%, Zurich Santander Seguros México 5%, Mapfre Tepeyac 3%, entre otras.



Producto - causa	
A 31%	Daños automóbiles
Incumplimiento del contrato Retraso en el tiempo para el pago de la indemnización Inconformidad con la reparación del bien afectado	

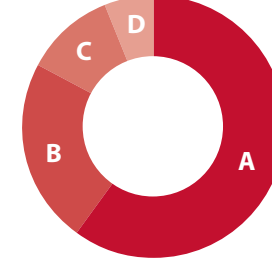
B 24%	Accidentes personales
Cancelación no atendida de póliza no contratada Solicitud de la cancelación del contrato no atendida Incumplimiento del contrato	

C 19%	Vida individual
Solicitud de la cancelación del contrato no atendida Incumplimiento del contrato Inconformidad con el monto del rescate o devolución de primas no devengadas o no afectadas	

D 26%	Otros*
* Incluye: Vida colectivo 7%, Responsabilidad civil y riesgos profesionales 6%, Gastos médicos mayores 5%, Terremoto y otros riesgos catastróficos 2%, entre otros.	

SOFOM ENR		
Institución	Asuntos	Part.
Financiera Independencia	37	18%
Hipotecaria Su Casita	26	13%
Financiera Finsol	21	10%
Prestaciones Finmart	20	10%
Tertius	17	9%
Otras*	81	40%

* Incluye: NR Finance México 7%, Grupo Crediexpress 7%, Control de Carteras Especiales 3%, Promotora Noble 3%, entre otras.



Producto - causa	
A 60%	Crédito personal
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones Modificación al historial crediticio no atendida Crédito aprobado sin la entrega de recursos	

B 23%	Crédito hipotecario
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía) Pago no aplicado al crédito	

C 11%	Crédito al auto
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones Inconformidad con el monto de las primas de los seguros por lo que respecta a la amortización La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	

D 6%	Otros*
* Incluye: Tarjeta de crédito 4%, Contrato de arrendamiento puro y financiero 1%, Relacionado con otro sector 1%.	

SICs		
Institución	Asuntos	Part.
Trans Unión de México	400	86%
Círculo de Crédito	60	13%
Dun & Bradstreet	5	1%

Causa	
98%	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
2%	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)

SOFOM ER		
Institución	Asuntos	Part.
Servicios Financieros Soriana	51	86%
Operadora e Impulsora de Negocios	6	10%
Santander Hipotecario	2	4%

Causa	
29%	Solicitud de cancelación de crédito no atendida
14%	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla
10%	Promociones, sorteos o premios no entregados o aplicados al cliente

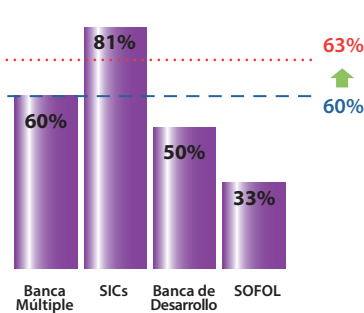
Resolución de las Controversias a Favor del Usuario

Instituciones de crédito	TPT
Banca Múltiple	20

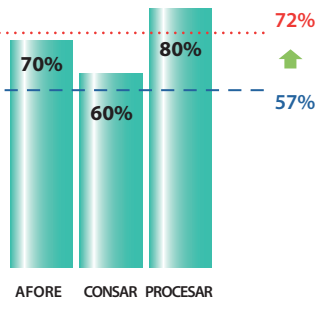
Instituciones SAR	TPT
AFORE	10

Asegurador	TPT
Sector Asegurador	16

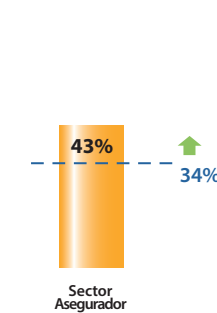
SOFOM	TPT
SOFOM ENR	20



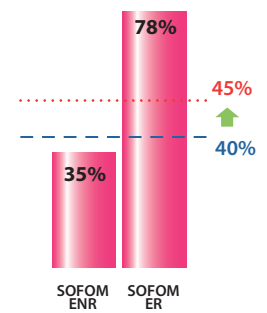
--- Resolución del Sector en 2011



..... Resolución del Sector en 2012



TPT Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)





Acciones de Atención recibidas

Variación
2011-2012



—



Part.

70.41%

29.59%

0.0%

Part. %	Sector/Clase	Asesorías		Controversias	Dictamen	Defensoría		Total general
		GO/GE	CO			SDLG	DLG	
		10,615		4,461	0	0		15,076
77.9	Instituciones de Crédito	8,323	2,858	565	0	0	0	11,746
	Banca Múltiple	543	2,347	544	0	0	0	3,434
	SICs	7,777	467	11	0	0	0	8,255
	Banca de Desarrollo	2	16	3	0	0	0	21
	SOFOL	1	28	7	0	0	0	36
10.2	Instituciones SAR	1,256	253	23	0	0	0	1,532
	AFORE	39	195	20	0	0	0	254
	CON SAR	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	1,217	58	3	0	0	0	1,278
4.1	Aseguradoras	86	379	159	0	0	0	624
1.7	SOFOM	59	166	34	0	0	0	259
0.1	Servicios otorgados por Condusef	12	0	0	0	0	0	12
6.0	Otros sectores	879	21	3	0	0	0	903
Total general		10,615	3,677	784	0	0	0	15,076

Asesorías recibidas

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

Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
Trans Unión de México	6,201	63.77	Reporte de Buró de Crédito	7,777	79.98	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	7,743	79.63
Círculo de Crédito	1,564	16.08	Consulta a la BND SAR	1,217	12.52	Consulta a través del NSS	1,203	12.37
Procesar	1,217	12.52	Tarjeta de crédito	323	3.32	Funcionamiento de los productos financieros	142	1.46
Banco Nacional de México	150	1.54	Información sobre productos y servicios financieros	143	1.47	Consumos no reconocidos	98	1.01
BBVA Bancomer	126	1.30	Créditos personales	41	0.42	Negociación de créditos (Orientación)	82	0.84
Banco Azteca	80	0.82	Daños automóbiles	38	0.39	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte especial	31	0.32
Banco Santander (México)	64	0.66	Tarjeta de débito	33	0.34	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	28	0.29
HSBC México	32	0.33	Créditos simples	30	0.31	Cargos no reconocidos realizados por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	26	0.27
Banco Mercantil del Norte	24	0.25	Cheques	18	0.19	Incumplimiento del contrato	25	0.26
Fisofo	21	0.22	Cuenta de nómina	14	0.14	Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	21	0.22
Otras Instituciones	245	2.51	Otros productos	90	0.92	Otras causas	325	3.33
Total	9,724	100	Total	9,724	100	Total	9,724	100

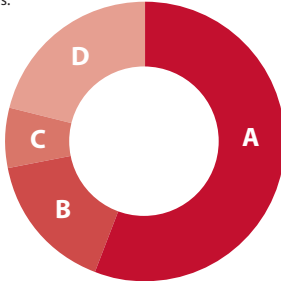
MORELOS

Controversias recibidas

Principales: productos y causas

Banca Múltiple		
Institución	Asuntos	Part.
Banco Nacional de México	1,135	39%
BBVA Bancomer	741	26%
Banco Santander (México)	300	10%
Banco Azteca	193	7%
HSBC México	141	5%
Otras*	381	13%

* Incluye: Scotiabank Inverlat 4%, Banco Mercantil del Norte 3%, Banco Wal-Mart de México Adelante 1%, IXE Banco 1%, entre otras.



Producto - causa	
A 56%	Tarjeta de crédito

Consumos no reconocidos
Actualización de historial crediticio no realizada
Solicitud de cancelación de crédito no atendida

Producto - causa	
B 16%	Tarjeta de débito

Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente
Consumos no reconocidos
Cobro de comisión no reconocida

Producto - causa	
C 7%	Créditos personales

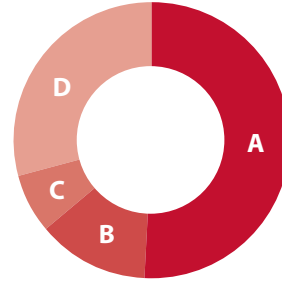
Gestión de cobranza indebida
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
Actualización de historial crediticio no realizada

Producto - causa	
D 21%	Otros*

* Incluye: Cheques 5%, Cuenta de ahorro 5%, Cuenta de nómina 4%, Crédito al auto 2%, entre otros.

AFORE		
Institución	Asuntos	Part.
Principal Afore	49	23%
Afore Banamex	35	16%
Profuturo G.N.P.	29	13%
Afore Coppel	24	11%
Afore Bancomer	22	10%
Otras*	56	27%

* Incluye: Afore XXI Banorte 7%, Afore Inbursa 7%, Metlife Afore 3%, Pensionisste 3%, entre otras.



Producto - causa	
A 51%	Emisión de estado de cuenta

Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Información para realizar el trámite no otorgada

Producto - causa	
B 13%	Disposición del saldo de la cuenta individual

Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Inconformidad con el resultado o monto del retiro
Información para realizar el trámite no otorgada

Producto - causa	
C 7%	Unificación de cuentas

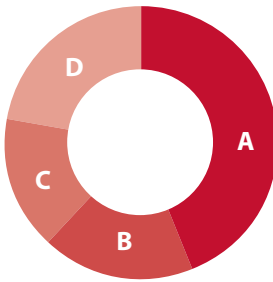
Unificación de cuentas no atendida o no concluida
Inconformidad con el resultado de la unificación de cuentas

Producto - causa	
D 29%	Otros*

* Incluye: Retiros SAR 92-97 7%, Traspasos AFORE-AFORE 4%, Retiros parciales (Desempleo) 4%, Registro de trabajadores 4%, entre otros.

Asegurador		
Institución	Asuntos	Part.
Seguros BBVA Bancomer	126	23%
Quáalitas Compañía de Seguros	60	11%
Zurich Santander Seguros México	45	8%
Grupo Nacional Provincial	40	8%
Seguros Banamex	39	8%
Otras*	228	42%

* Incluye: Metlife México 5%, Seguros Inbursa 4%, AXA Seguros 4%, Mapfre Tepeyac 4%, entre otras.



Producto - causa	
A 44%	Daños automóbiles

Incumplimiento del contrato
Inconformidad con la reparación del bien afectado
Inconformidad con el monto de la indemnización

Producto - causa	
B 18%	Gastos médicos mayores

Cancelación no atendida de póliza no contratada
Incumplimiento del contrato
Cancelación del contrato anticipadamente

Producto - causa	
C 16%	Vida individual

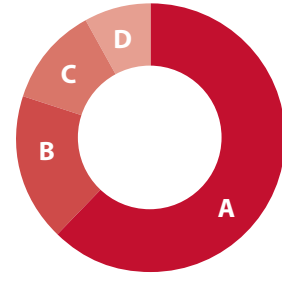
Incumplimiento del contrato
Aclaración del pago de la póliza no atendida
Cancelación del contrato anticipadamente

Producto - causa	
D 22%	Otros*

* Incluye: Accidentes personales 8%, Vida colectivo 3%, Seguro de desempleo 2%, Incendio 2%, entre otros.

SOFOM ENR		
Institución	Asuntos	Part.
Fisofo	49	30%
NR Finance México	23	14%
Control de Carteras Especiales	15	9%
Sociedad Financiera Equipate	14	9%
Compañía Comercial Comernova	9	5%
Otras*	54	33%

* Incluye: Presta Simple 4%, Hipotecaria Su Casita 3%, Apoyo Económico Familiar 2%, Ally Credit 2%, entre otras.



Producto - causa	
A 63%	Crédito personal

Gestión de cobranza indebida
Modificación al historial crediticio no atendida
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones

Producto - causa	
B 18%	Crédito al auto

Modificación al historial crediticio no atendida
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
El cliente no reconoce haber celebrado contrato con la Institución

Producto - causa	
C 12%	Tarjeta de crédito

Actualización de historial crediticio no realizada
Eliminación del historial crediticio no atendida
Consumos no reconocidos

Producto - causa	
D 7%	Otros*

* Incluye: Crédito hipotecario 5%, Relacionado con otro sector 2%.

SICs		
Institución	Asuntos	Part.
Trans Unión de México	362	76%
Círculo de Crédito	116	24%

Causa	
95.6%	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
3.6%	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)
0.4%	Proporcionar información sin autorización del cliente

SOFOM ER		
Institución	Asuntos	Part.
Operadora e Impulsora de Negocios	20	55%
Financiera Ayudamos	6	17%
Hipotecaria Nacional	5	14%
Otras*	5	14%

* Incluye: Santander Hipotecario 8%, Ixe Soluciones 3%, CF Credit Services 3%.

Causa	
25%	Gestión de cobranza indebida
19%	Modificación al historial crediticio no atendida
14%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones

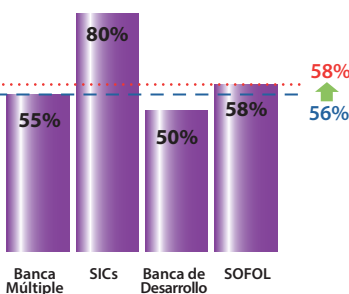
Resolución de las Controversias a Favor del Usuario

Instituciones de crédito	
TPT	22

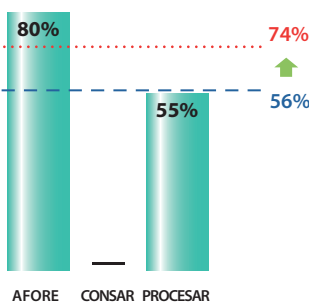
Instituciones SAR	
TPT	13

Asegurador	
TPT	22

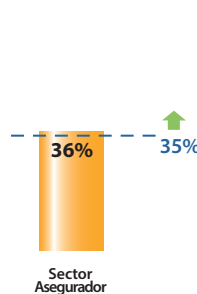
SOFOM	
TPT	21



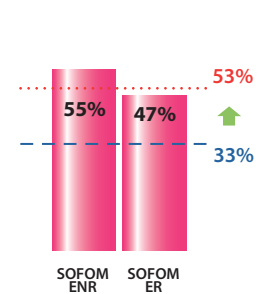
--- Resolución del Sector en 2011



..... Resolución del Sector en 2012



TPT Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)





Acciones de Atención recibidas

Variación
2011-2012



—



Part.

80.80%

19.20%

0.0%

Part. %	Sector/Clase	Asesorías		Dictamen	Defensoría		Total general
		GO/GE	CO		SDLG	DLG	
		14,668	3,486	0	0	18,154	
86.20	Instituciones de Crédito	13,044	2,330	275	0	0	15,649
	Banca Múltiple	60	1,576	253	0	0	1,889
	SICs	12,984	740	18	0	0	13,742
	Banca de Desarrollo	0	5	1	0	0	6
	SOFOL	0	9	3	0	0	12
9.33	Instituciones SAR	1,566	117	10	0	0	1,693
	AFORE	9	104	10	0	0	123
	CON SAR	0	1	0	0	0	1
	PROCESAR	1,557	12	0	0	0	1,569
3.57	Aseguradoras	25	524	99	0	0	648
0.71	SOFOM	7	110	11	0	0	128
0.03	Servicios otorgados por Condusef	5	0	0	0	0	5
0.16	Otros sectores	21	8	2	0	0	31
	Total general	14,668	3,089	397	0	0	18,154

Asesorías recibidas

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

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Trans Unión de México	12,349	84.34	Reporte de Buró de Crédito	12,984	88.68	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	12,041	82.24
Procesar	1,557	10.63	Consulta a la BND SAR	1,557	10.63	Consulta a través del NSS	1,541	10.52
Círculo de Crédito	618	4.22	Tarjeta de crédito	38	0.26	Retraso en la entrega del reporte especial	892	6.09
Banco Nacional de México	19	0.13	Créditos personales	12	0.08	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte especial	37	0.25
BBVA Bancomer	17	0.12	Vida individual	10	0.07	Consulta por varios NSS	12	0.08
Dun & Bradstreet	10	0.07	Información sobre productos y servicios financieros	10	0.07	Negociación de créditos (Orientación)	11	0.08
Banco Azteca	6	0.04	Daños automóbiles	6	0.04	Funcionamiento de los productos financieros	10	0.07
Banco Santander (México)	5	0.03	Tarjeta de débito	5	0.03	Incumplimiento del contrato	8	0.05
Seguros BBVA Bancomer	5	0.03	Disposición del saldo de la cuenta individual	4	0.03	Cancelación no atendida de póliza no contratada	7	0.05
Metlife México	4	0.03	Cuenta de ahorro	3	0.02	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	7	0.05
Otras Instituciones	52	0.36	Otros productos	13	0.09	Otras causas	76	0.52
Total	14,642	100	Total	14,642	100	Total	14,642	100

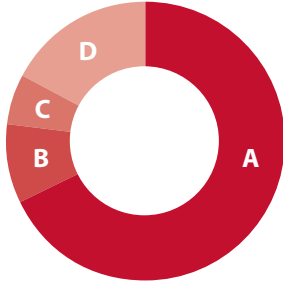
NAYARIT

Controversias recibidas

Principales: productos y causas

Banca Múltiple		
Institución	Asuntos	Part.
Banco Nacional de México	708	39%
BBVA Bancomer	540	30%
Banco Santander (México)	202	11%
Banco Azteca	89	5%
Banco Mercantil del Norte	82	4%
Otras*	208	11%

* Incluye: HSBC México 3%, Scotiabank Inverlat 2%, BanCoppel 2%, Banco Inbursa 1%, entre otras.

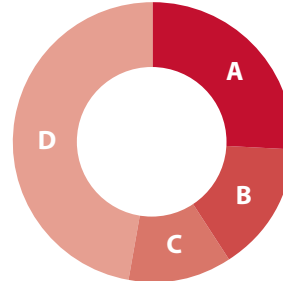


Producto - causa	
A 68%	Tarjeta de crédito
Solicitud de cancelación de crédito no atendida Consumos no reconocidos Actualización de historial crediticio no realizada	
B 9%	Tarjeta de débito
Consumos no reconocidos Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente	
C 6%	Cuenta de nómina
Cargos no reconocidos en la cuenta Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente Negativa de entrega de fondos a beneficiarios del titular fallecido	
D 17%	Otros*

* Incluye: Créditos personales 5%, Cuenta de ahorro 3%, Cheques 2%, Créditos hipotecarios 1%, entre otros.

AFORE		
Institución	Asuntos	Part.
Afore Banamex	21	18%
Afore Sura	20	18%
Afore Bancomer	18	16%
Afore Coppel	17	15%
Principal Afore	13	11%
Otras*	25	22%

* Incluye: Afore XXI Banorte 6%, Profuturo G.N.P. 5%, Afore Invercap 5%, Metlife Afore 3%, entre otras.

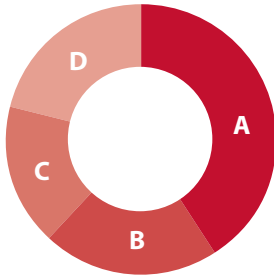


Producto - causa	
A 26%	Disposición del saldo de la cuenta individual
Solicitud de trámite no atendida o no concluida Inconformidad con el resultado o monto del retiro Información para realizar el trámite no otorgada	
B 15%	Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio
Solicitud de trámite no atendida o no concluida Inconformidad con la corrección o actualización Información para realizar el trámite no otorgada	
C 12%	Unificación de cuentas
Unificación de cuentas no atendida o no concluida Inconformidad con el resultado de la unificación de cuentas	
D 47%	Otros*

* Incluye: Separación (Corrección o aclaración del número de seguridad social) 12%, Emisión de estado de cuenta 12%, Retiros parciales (Desempleo) 5%, Retiros SAR 92-97 5%, entre otros.

Asegurador		
Institución	Asuntos	Part.
Seguros BBVA Bancomer	245	39%
Seguros Banamex	70	11%
Metlife México	43	7%
Ace Seguros	34	5%
Zurich Santander Seguros México	34	5%
Otras*	197	33%

* Incluye: Seguros Inbursa 5%, Seguros Argos 3%, Quálitas Compañía de Seguros 3%, Grupo Nacional Provincial 3%, entre otras.

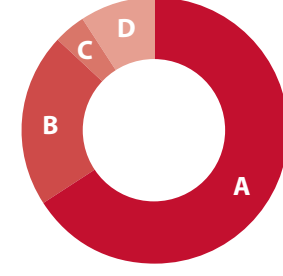


Producto - causa	
A 41%	Vida individual
Cancelación no atendida de póliza no contratada Incumplimiento del contrato Aclaración del pago de la póliza no atendida	
B 21%	Daños automóbiles
Incumplimiento del contrato Inconformidad con la reparación del bien afectado Inconformidad con el monto de la indemnización	
C 17%	Gastos médicos mayores
Cancelación no atendida de póliza no contratada Incumplimiento del contrato Solicitud de la cancelación del contrato no atendida	
D 21%	Otros*

* Incluye: Vida colectivo 2%, Terremoto y otros riesgos catastróficos 1%, Incendio 1%, Salud 1%, entre otros.

SOFOM ENR		
Institución	Asuntos	Part.
Financiera Independencia	31	30%
Control de Carteras Especiales	21	20%
Grupo Credieexpress	11	11%
Financiera Finsol	6	6%
Compañía Comercial Comernova	5	5%
Otras*	29	28%

* Incluye: Micronegocios Populares 4%, Crédito Ideal 4%, Refácil 2%, Impulsora y Fomento Alica 2%, entre otras.



Producto - causa	
A 66%	Crédito personal
Modificación al historial crediticio no atendida Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	
B 21%	Tarjeta de crédito
Modificación al historial crediticio no atendida Actualización de historial crediticio no realizada Solicitud de cancelación de crédito no atendida	
C 4%	Crédito hipotecario
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía) Cobro de comisiones no reconocidas por el cliente Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	
D 9%	Otros*

* Incluye: Fideicomisos 4%, Crédito al auto 3%, Relacionado con otro sector 2%.

SICs		
Institución	Asuntos	Part.
Trans Unión de México	497	66%
Círculo de Crédito	261	34%

Causa	
85%	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
12%	Inconformidad por homonimia
2%	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)

SOFOM ER		
Institución	Asuntos	Part.
Operadora e Impulsora de Negocios	13	72%
Hipotecaria Nacional	4	22%
Ixe Soluciones	1	6%

Causa	
22%	Eliminación del historial crediticio no atendida
17%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)
17%	Modificación al historial crediticio no atendida

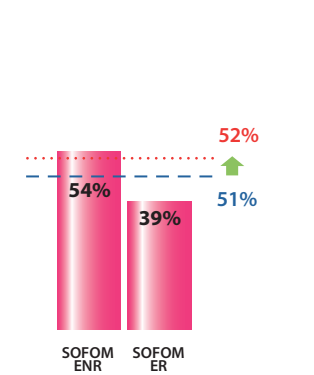
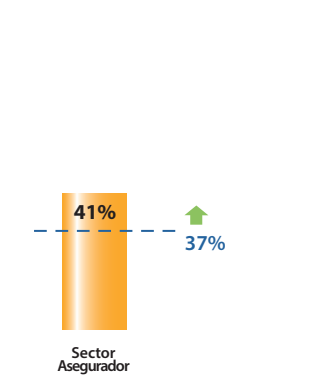
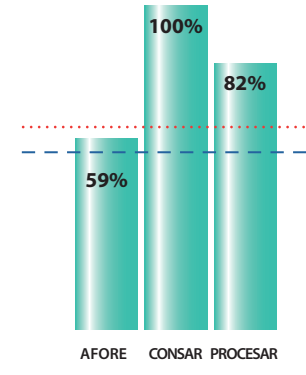
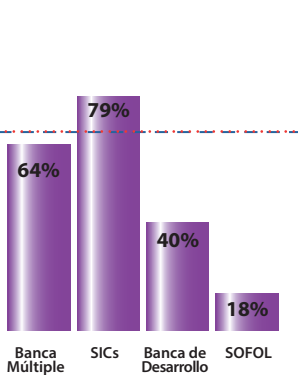
Resolución de las Controversias a Favor del Usuario

Instituciones de crédito	TPT
Banca Múltiple	18

Instituciones SAR	TPT
AFORE	12

Asegurador	TPT
Sector Asegurador	14

SOFOM	TPT
SOFOM ENR	15



--- Resolución del Sector en 2011

..... Resolución del Sector en 2012

TPT Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)



Acciones de Atención recibidas

Variación
2011-2012



Part.

58.75%

41.25%

0.0%

Part. %	Sector/Clase	Asesorías		Dictamen	Defensoría		Total general
		GO/GE	CO		SDLG	DLG	
		12,698	8,915	0	0	21,613	
35	Instituciones de Crédito	304	6,197	968	0	0	7,469
	Banca Múltiple	165	3,446	919	0	0	4,530
	SICs	133	2,704	35	0	0	2,872
	Banca de Desarrollo	3	17	6	0	0	26
	SOFOL	3	30	8	0	0	41
56	Instituciones SAR	11,958	259	44	0	0	12,261
	AFORE	31	233	44	0	0	308
	CON SAR	2	0	0	0	0	2
	PROCESAR	11,925	26	0	0	0	11,951
6	Aseguradoras	77	738	487	0	0	1,302
1	SOFOM	15	138	61	0	0	214
1	Servicios otorgados por Condusef	239	0	0	0	0	239
1	Otros sectores	105	13	10	0	0	128
	Total general	12,698	7,345	1,570	0	0	21,613

Asesorías recibidas

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

Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
Procesar	11,925	96.53	Consulta a la BND SAR	11,925	96.53	Consulta a través del NSS	11,901	96.33
Trans Unión de México	124	1.00	Reporte de Buró de Crédito	133	1.08	Funcionamiento de los productos financieros	118	0.96
Banco Nacional de México	38	0.31	Información sobre productos y servicios financieros	119	0.96	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	82	0.66
BBVA Bancomer	21	0.17	Tarjeta de crédito	63	0.51	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	50	0.40
HSBC México	14	0.11	SIAB Vida	18	0.15	Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	18	0.15
Banco Mercantil del Norte	11	0.09	Daños automóviles	14	0.11	Incumplimiento del contrato	18	0.15
Círculo de Crédito	8	0.06	Cuenta de ahorro	9	0.07	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	16	0.13
Quálitas Compañía de Seguros	8	0.06	Tarjeta de débito	9	0.07	Consumos no reconocidos	14	0.11
Afore Bancomer	7	0.06	Créditos personales	7	0.06	Consulta por aclaración por error en nombre a través del NSS	13	0.10
Afore XXI Banorte	7	0.06	Trasposos AFORE-AFORE	4	0.03	Consulta a SAR 92 a través del RFC	6	0.05
Otras Instituciones	191	1.55	Otros productos	53	0.43	Otras causas	118	0.96
Total	12,354	100	Total	12,354	100	Total	12,354	100

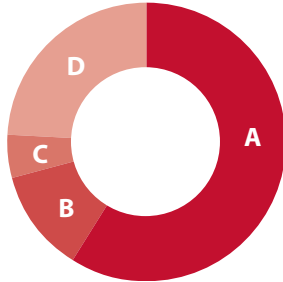
NUEVO LEÓN

Controversias recibidas

Principales: productos y causas

Banca Múltiple		
Institución	Asuntos	Part.
Banco Nacional de México	1,601	37%
BBVA Bancomer	910	21%
Banco Santander (México)	445	10%
Banco Mercantil del Norte	433	10%
HSBC México	276	6%
Otras*	700	16%

* Incluye: Banco Azteca 4%, IXE Banco 2%, Scotiabank Inverlat 2%, Banco Regional de Monterrey 2%, entre otras.



Producto - causa	
A 59%	Tarjeta de crédito

Consumos no reconocidos
Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla
Cargos no reconocidos realizados por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)

Producto - causa	
B 12%	Tarjeta de débito

Consumos no reconocidos
Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente
Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente

Producto - causa	
C 5%	Cheques

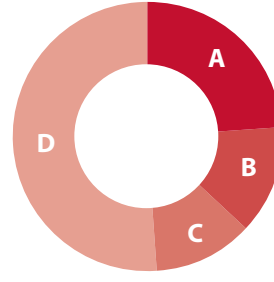
Cheque pagado no reconocido por el cliente
Cargos no reconocidos en la cuenta
Transferencia electrónica no reconocida

Producto - causa	
D 24%	Otros*

* Incluye: Créditos personales 5%, Cuenta de ahorro 4%, Cuenta de nómina 4%, Créditos hipotecarios 3%, entre otros.

AFORE		
Institución	Asuntos	Part.
Afore Bancomer	42	15%
Afore XXI Banorte	36	13%
Afore Banamex	33	12%
Afore Sura	31	11%
Principal Afore	29	11%
Otras*	103	38%

* Incluye: Profuturo G.N.P. 9%, Afore Invercap 9%, Afore Coppel 9%, Afore Inbursa 7%, entre otras.



Producto - causa	
A 24%	Emisión de estado de cuenta

Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Información para realizar el trámite no otorgada

Producto - causa	
B 13%	Trasposos AFORE-AFORE

Inconformidad con el traspaso AFORE-AFORE
Traspaso AFORE-AFORE no atendida o no concluida
Solicitud no atendida por traspaso indebido

Producto - causa	
C 12%	Disposición del saldo de la cuenta individual

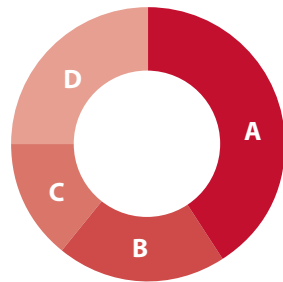
Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Inconformidad con el resultado o monto del retiro
Información para realizar el trámite no otorgada

Producto - causa	
D 51%	Otros*

* Incluye: Retiros programados 10%, Retiros SAR 92-97 8%, Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio 7%, Aportaciones voluntarias 6%, entre otros.

Asegurador		
Institución	Asuntos	Part.
Seguros BBVA Bancomer	277	23%
AXA Seguros	105	9%
Grupo Nacional Provincial	95	8%
Seguros Banorte Generali	92	8%
Zurich Santander Seguros México	88	7%
Otras*	568	45%

* Incluye: Quálitas Compañía de Seguros 5%, Mapfre Tepicay 4%, Metlife México 4%, ABA Seguros 3%, entre otras.



Producto - causa	
A 41%	Daños automóviles

Incumplimiento del contrato
Inconformidad con la reparación del bien afectado
Inconformidad con el pago del deducible

Producto - causa	
B 20%	Vida individual

Incumplimiento del contrato
Cancelación no atendida de póliza no contratada
Inconformidad con el monto de la indemnización

Producto - causa	
C 14%	Terremoto y otros riesgos catastróficos

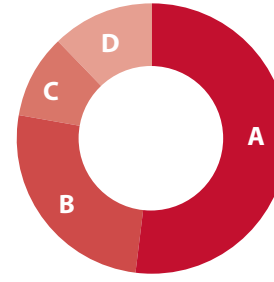
Cancelación no atendida de póliza no contratada
Incumplimiento del contrato
Inconformidad con la reparación del bien afectado

Producto - causa	
D 25%	Otros*

* Incluye: Accidentes personales 5%, Vida colectivo 2%, Seguro de desempleo 2%, Responsabilidad civil y riesgos profesionales 1%, entre otros.

SOFOM ENR		
Institución	Asuntos	Part.
Financiera México Múltiple	12	9%
NR Finance México	10	7%
Crédito Ideal	10	7%
Compañía Comercial Comernova	8	6%
Hipotecaria Su Casita	8	6%
Otras*	90	65%

* Incluye: Financiera Finsol 6%, Tertius 5%, Ally Credit 5%, Wac de México 5%, entre otras.



Producto - causa	
A 52%	Crédito personal

Pago no aplicado al crédito
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución

Producto - causa	
B 26%	Crédito hipotecario

La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)
Pago no aplicado al crédito
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones

Producto - causa	
C 10%	Crédito al auto

Inconformidad respecto del saldo a favor después del siniestro
El cliente no reconoce haber celebrado contrato con la Institución
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones

Producto - causa	
D 12%	Otros*

* Incluye: Tarjeta de crédito 7%, Relacionado con otro sector 5%.

SICs		
Institución	Asuntos	Part.
Trans Unión de México	2,377	87%
Círculo de Crédito	343	12%
Dun & Bradstreet	19	1%

Causa	
76.85%	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)
23.04%	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
0.04%	Inconformidad por homonimia

SOFOM ER		
Institución	Asuntos	Part.
Operadora e Impulsora de Negocios	24	39%
Santander Hipotecario	12	20%
Servicios Financieros Soriana	10	16%
Otras*	15	25%

* Incluye: Hipotecaria Nacional 16%, AF Banregio 3%, Financiera Sí 3%, CF Credit Services 3%, entre otras.

Causa	
11%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
10%	Beneficios no aplicados al crédito
10%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)

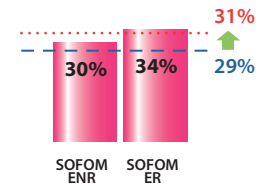
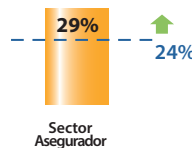
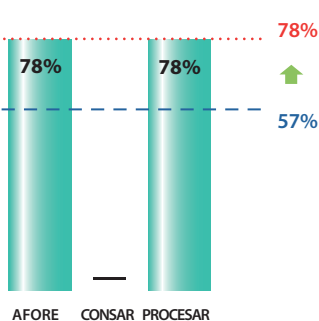
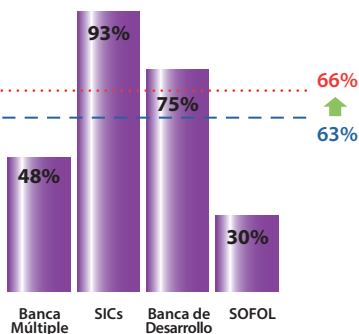
Resolución de las Controversias a Favor del Usuario

Instituciones de crédito	
TPT	16

Instituciones SAR	
TPT	12

Asegurador	
TPT	22

SOFOM	
TPT	26



--- Resolución del Sector en 2011

..... Resolución del Sector en 2012

TPT Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)



Acciones de Atención recibidas

Variación
2011-2012



Part.

76.68%

23.31%

0.01%

Part. %	Sector/Clase	Asesorías		Dictamen	Defensoría		Total general
		GO/GE	CO		SDLG	DLG	
		11,198	3,405	0	1	14,604	
83	Instituciones de Crédito	9,658	2,328	142	0	0	12,128
	Banca Múltiple	519	1,614	116	0	0	2,249
	SICs	9,122	678	15	0	0	9,815
	Banca de Desarrollo	8	6	3	0	0	17
	SOFOL	9	30	8	0	0	47
6	Instituciones SAR	766	131	3	0	0	900
	AFORE	42	124	3	0	0	169
	CON SAR	3	2	0	0	0	5
	PROCESAR	721	5	0	0	0	726
5	Aseguradoras	112	515	51	0	0	678
2	SOFOM	81	169	11	0	0	262
1	Servicios otorgados por Condusef	158	0	0	0	0	158
3	Otros sectores	423	51	4	0	0	478
Total general		11,198	3,194	211	0	0	14,604

Asesorías recibidas

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

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Trans Unión de México	8,133	76.60	Reporte de Buró de Crédito	9,122	85.92	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	9,020	84.96
Círculo de Crédito	931	8.77	Consulta a la BNDSAR	721	6.79	Consulta a través del NSS	695	6.55
Procesar	721	6.79	Tarjeta de crédito	293	2.76	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	90	0.85
BBVA Bancomer	238	2.24	Créditos personales	116	1.09	Actualización de historial crediticio no realizada	73	0.69
Banco Nacional de México	134	1.26	Vida individual	69	0.65	Funcionamiento de los productos financieros	56	0.53
Dun & Bradstreet	56	0.53	Información sobre productos y servicios financieros	60	0.57	Consulta de saldos y movimientos no atendida	36	0.34
Banco Azteca	54	0.51	Cuenta de ahorro	39	0.37	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	35	0.33
Seguros BBVA Bancomer	31	0.29	Tarjeta de débito	36	0.34	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	32	0.30
HSBC México	30	0.28	Daños automóbiles	21	0.20	Pago no aplicado al crédito	32	0.30
Banco Santander (México)	27	0.25	Cuenta de nómina	19	0.18	Consumos no reconocidos	31	0.29
Otras Instituciones	262	2.48	Otros productos	121	1.13	Otras causas	517	4.86
Total	10,617	100	Total	10,617	100	Total	10,617	100

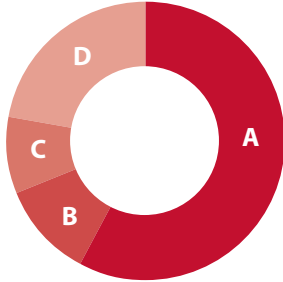
OAXACA

Controversias recibidas

Principales: productos y causas

Banca Múltiple		
Institución	Asuntos	Part.
BBVA Bancomer	623	36%
Banco Nacional de México	544	31%
Banco Santander (México)	175	10%
Banco Azteca	111	7%
HSBC México	82	5%
Otras*	195	11%

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



Producto - causa	
A 58%	Tarjeta de crédito
Consumos no reconocidos Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla Actualización de historial crediticio no realizada	

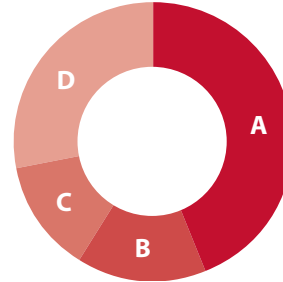
B 11%	Tarjeta de débito
Consumos no reconocidos Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente	

C 9%	Créditos personales
Gestión de cobranza indebida Actualización de historial crediticio no realizada Pago no aplicado al crédito	

D 22%	Otros*
* Incluye: Cuenta de nómina 6%, Cuenta de ahorro 5%, Cheques 3%, Crédito al auto 3%, entre otros.	

AFORE		
Institución	Asuntos	Part.
Afore Bancomer	28	22%
Principal Afore	18	14%
Afore Banamex	17	13%
Afore Coppel	13	10%
Afore XXI Banorte	12	10%
Otras*	39	31%

* Incluye: Afore Sura 8%, Profuturo G.N.P. 6%, Pensionisste 6%, Afore Inbursa 4%, entre otras.



Producto - causa	
A 44%	Emisión de estado de cuenta
Solicitud de trámite no atendida o no concluida Información para realizar el trámite no otorgada	

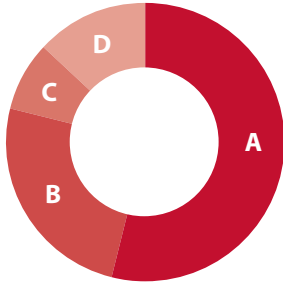
B 15%	Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio
Solicitud de trámite no atendida o no concluida Información para realizar el trámite no otorgada	

C 13%	Disposición del saldo de la cuenta individual
Solicitud de trámite no atendida o no concluida Inconformidad con el resultado o monto del retiro Información para realizar el trámite no otorgada	

D 28%	Otros*
* Incluye: Registro de trabajadores 7%, Separación (Corrección o aclaración del número de seguridad social) 4%, Retiros programados 4%, Aportaciones complementarias 4%, entre otros.	

Asegurador		
Institución	Asuntos	Part.
Seguros BBVA Bancomer	148	26%
Seguros Inbursa	123	22%
Metlife México	41	7%
AXA Seguros	28	5%
Ace Seguros	25	4%
Otras*	201	36%

* Incluye: Mapfre Tepeyac 4%, Grupo Nacional Provincial 4%, Seguros Banorte Generali 3%, Quálitas Compañía de Seguros 3%, entre otras.



Producto - causa	
A 54%	Vida individual
Cancelación no atendida de póliza no contratada Cancelación del contrato anticipadamente Solicitud de la cancelación del contrato no atendida	

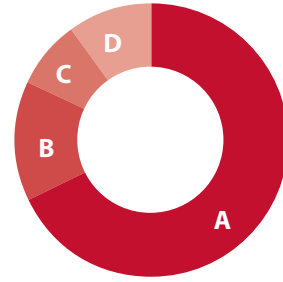
B 25%	Daños automóbiles
Incumplimiento del contrato Inconformidad con la reparación del bien afectado Retraso en el tiempo para el pago de la indemnización	

C 8%	Accidentes personales
Cancelación no atendida de póliza no contratada Solicitud de la cancelación del contrato no atendida Cancelación del contrato anticipadamente	

D 13%	Otros*
* Incluye: Vida colectivo 4%, Incendio 1%, Seguro de desempleo 1%, SIAB Vida 1%, entre otros.	

SOFOM ENR		
Institución	Asuntos	Part.
Financiera Independencia	37	31%
Crédito Real	14	12%
Apoyándote	12	10%
NR Finance México	7	6%
Crédito Inmobiliario	7	6%
Otras*	44	35%

* Incluye: BNP Paribas 5%, Hipotecaria Su Casita 4%, Financiera Finsol 2%, Tertius 2%, entre otras.



Producto - causa	
A 68%	Crédito personal
Modificación al historial crediticio no atendida Eliminación al historial crediticio no atendida Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	

B 14%	Crédito hipotecario
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía) Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones Modificación al historial crediticio no atendida	

C 8%	Crédito al auto
Modificación al historial crediticio no atendida La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía) Cobro de intereses no reconocidos por el cliente	

D 10%	Otros*
* Incluye: Tarjeta de crédito 4%, Contrato de Arrendamiento puro y financiero 2%, Fideicomisos 2%, Contrato de factoraje financiero 1%, entre otros 1%.	

SICs		
Institución	Asuntos	Part.
Trans Unión de México	419	60%
Círculo de Crédito	240	35%
Dun & Bradstreet	34	5%

Causa	
60.6%	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte especial
23.7%	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)
15.6%	Inconformidad por homonimia

SOFOM ER		
Institución	Asuntos	Part.
Servicios Financieros Soriana	40	68%
Operadora e Impulsora de Negocios	10	17%
Hipotecaria Nacional	4	7%
Otras*	5	8%

* Incluye: Ixe Automotriz 3%, CF Credit Services 3%, Globalcard 2%.

Causa	
31%	Solicitud de cancelación de crédito no atendida
15%	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla
8%	Gestión de cobranza indebida

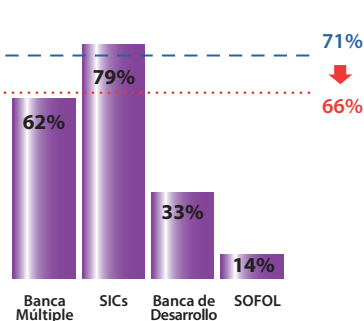
Resolución de las Controversias a Favor del Usuario

Instituciones de crédito	TPT
Banca Múltiple	18

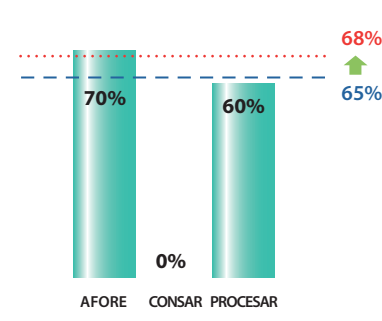
Instituciones SAR	TPT
AFORE	9
CONSAR PROCESAR	0

Asegurador	TPT
Sector Asegurador	12

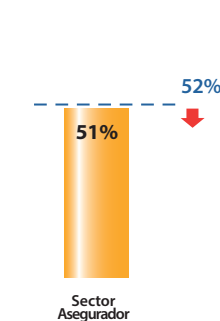
SOFOM	TPT
SOFOM ENR	17
SOFOM ER	17



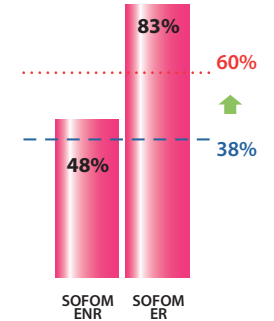
--- Resolución del Sector en 2011



..... Resolución del Sector en 2012



TPT Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)





Acciones de Atención recibidas

Variación
2011-2012

7%

11%

41%

1%

Part.

73.10%

26.78%

0.11%

Part. %	Sector/Clase	Asesorías		Dictamen	Defensoría		Total general	
		GO/GE	CO		SDLG	DLG		
		15,107	5,535	0	23	20,665		
83.46	Instituciones de Crédito	13,156	3,312	0	13	4	17,247	
	Banca Múltiple	1,583	3,037	730	0	12	3	5,365
	SICs	11,554	254	24	0	1	1	11,834
	Banca de Desarrollo	15	4	1	0	0	0	20
	SOFOL	4	17	7	0	0	0	28
8.19	Instituciones SAR	1,479	182	31	0	0	0	1,692
	AFORE	50	175	31	0	0	0	256
	CON SAR	1	0	0	0	0	0	1
	PROCESAR	1,428	7	0	0	0	0	1,435
5.44	Aseguradoras	129	737	254	0	4	1	1,125
1.43	SOFOM	69	168	58	0	1	0	296
0.04	Servicios otorgados por Condusef	8	0	0	0	0	0	8
1.44	Otros sectores	266	24	7	0	0	0	297
	Total general	15,107	4,423	1,112	0	18	5	20,665

Asesorías recibidas

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

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Trans Unión de México	11,493	77.48	Reporte de Buró de Crédito	11,554	77.89	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	11,280	76.05
Procesar	1,428	9.63	Consulta a la BNSAR	1,428	9.63	Consulta a través del NSS	1,401	9.45
BBVA Bancomer	222	1.50	Tarjeta de crédito	722	4.87	Funcionamiento de los productos financieros	636	4.29
Banco Azteca	153	1.03	Información sobre productos y servicios financieros	641	4.32	No remisión del reporte corregido a la Institución financiera	138	0.93
HSBC México	148	1.00	Créditos personales	82	0.55	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	111	0.75
Banco Nacional de México	108	0.73	Tarjeta de débito	42	0.28	Consumos no reconocidos	63	0.42
Banco Ahorro Famsa	87	0.59	Daños automóbiles	39	0.26	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	57	0.38
Banco Santander (México)	78	0.53	Cuenta de nómina	38	0.26	No recepción de estado de cuenta	57	0.38
Banco Mercantil del Norte	77	0.52	Cuenta de ahorro	35	0.24	Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	46	0.31
Banco Wal-Mart de México Adelante	66	0.44	Créditos hipotecarios	32	0.22	Consulta de saldos y movimientos no atendida	38	0.26
Otras Instituciones	973	6.55	Otros productos	220	1.48	Otras causas	1,006	6.78
Total	14,833	100	Total	14,833	100	Total	14,833	100

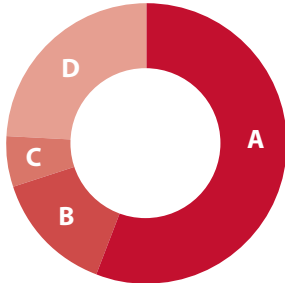
PUEBLA

Controversias recibidas

Principales: productos y causas

Banca Múltiple		
Institución	Asuntos	Part.
Banco Nacional de México	1,322	35%
BBVA Bancomer	1,051	28%
Banco Santander (México)	370	10%
HSBC México	220	6%
Banco Mercantil del Norte	188	5%
Otras*	616	16%

*Incluye: Banco Azteca 4%, Banco Wal-Mart de México Adelante 3%, Scotiabank Inverlat 3%, IXE Banco 1%, entre otras.



Producto - causa	
A 56%	Tarjeta de crédito

Consumos no reconocidos
Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución

Producto - causa	
B 14%	Tarjeta de débito

Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente
Consumos no reconocidos
Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente

Producto - causa	
C 6%	Cheques

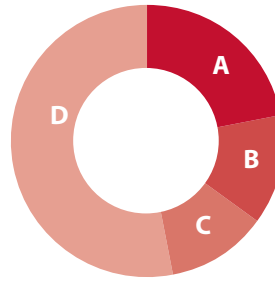
Cheque pagado no reconocido por el cliente
Cargos no reconocidos en la cuenta
Depósito no aplicado total o parcialmente

Producto - causa	
D 24%	Otros*

* Incluye: Créditos personales 5%, Cuenta de ahorro 4%, Cuenta de nómina 4%, Crédito al auto 3%, entre otros.

AFORE		
Institución	Asuntos	Part.
Afore Bancomer	37	18%
Principal Afore	31	15%
Afore Sura	25	12%
Afore XXI Banorte	23	12%
Afore Coppel	20	10%
Otras*	67	33%

*Incluye: Profuturo G.N.P. 9%, Afore Banamex 8%, Afore Inbursa 6%, Metlife Afore 4%, entre otros.



Producto - causa	
A 22%	Disposición del saldo de la cuenta individual

Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Inconformidad con el resultado o monto del retiro
Información para realizar el trámite no otorgada

Producto - causa	
B 13%	Retiros programados

Retraso en el pago del retiro
Inconformidad con el cálculo de los retiros programados
Información para realizar el trámite no otorgada

Producto - causa	
C 12%	Retiros SAR 92-97

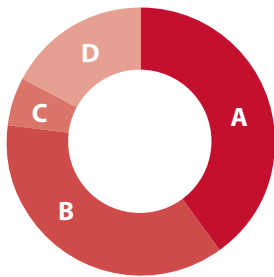
Solicitud de disposición no atendida o no concluida
Inconformidad con el monto del retiro
Información para realizar el trámite no otorgada

Producto - causa	
D 53%	Otros*

* Incluye: Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio 11%, Emisión de estado de cuenta 9%, Traspasos AFORE-AFORE 8%, Separación (Corrección o aclaración del número de seguridad social) 6%, entre otros.

Asegurador		
Institución	Asuntos	Part.
Seguros BBVA Bancomer	156	16%
Grupo Nacional Provincial	130	13%
Metlife México	115	12%
Seguros Inbursa	82	8%
Seguros Banorte Generali	52	5%
Otras*	456	46%

*Incluye: HIR Compañía de Seguros 5%, Seguros Banamex 5%, Quálitas Compañía de Seguros 4%, AXA Seguros 4%, entre otras.



Producto - causa	
A 40%	Vida individual

Cancelación del contrato anticipadamente
Cancelación no atendida de póliza no contratada
Incumplimiento del contrato

Producto - causa	
B 37%	Daños automóbiles

Incumplimiento del contrato
Inconformidad con la reparación del bien afectado
Inconformidad con el monto de la indemnización

Producto - causa	
C 6%	Gastos médicos mayores

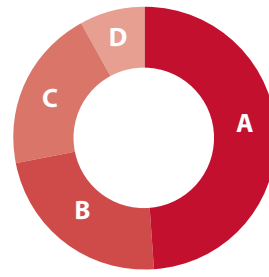
Incumplimiento del contrato
Cancelación no atendida de póliza no contratada
Cancelación del contrato anticipadamente

Producto - causa	
D 17%	Otros*

* Incluye: Vida colectivo 5%, Accidentes personales 4%, Seguro de desempleo 2%, Diversos misceláneos 1%, entre otros.

SOFOM ENR		
Institución	Asuntos	Part.
Financiera Independencia	27	15%
Tertius	27	15%
NR Finance México	26	14%
Financiera Finsol	25	14%
Crédito Real	13	7%
Otras*	65	35%

* Incluye: Ally Credit 6%, Alianza Financiera Social 6%, Publiseg 3%, Ford Credit de México 3%, entre otros.



Producto - causa	
A 49%	Crédito personal

Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución
Cobro de comisiones no reconocidas por el cliente

Producto - causa	
B 23%	Crédito al auto

Eliminación del historial crediticio no atendida
Beneficios no aplicados al crédito
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)

Producto - causa	
C 20%	Crédito hipotecario

La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)
Pago no aplicado al crédito
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones

Producto - causa	
D 8%	Otros*

* Incluye: Tarjeta de crédito 5%, Contrato de arrendamiento puro y financiero 1%, Contrato de factoraje financiero 1%, Crédito simple 1%.

SICs		
Institución	Asuntos	Part.
Trans Unión de México	236	84.9%
Círculo de Crédito	41	14.7%
Dun & Bradstreet	1	0.4%

Causa	
87%	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte especial
10%	Inconformidad por homonimia
2%	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)

SOFOM ER		
Institución	Asuntos	Part.
Servicios Financieros Soriana	26	60%
Operadora e Impulsora de Negocios	5	12%
Financiera Ayudamos	3	7%
Otras*	9	21%

* Incluye: CF Credit Services 7%, Santander Hipotecario 5%, Hipotecaria Nacional 5%, AF Banregio 2%, entre otras.

Causa	
21%	Promociones, sorteos o premios no entregados o aplicados al cliente
19%	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla
9%	Consumos no reconocidos

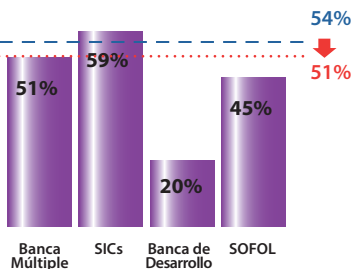
Resolución de las Controversias a Favor del Usuario

Instituciones de crédito	
TPT	20

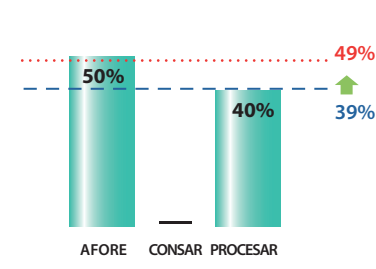
Instituciones SAR	
TPT	12

Asegurador	
TPT	19

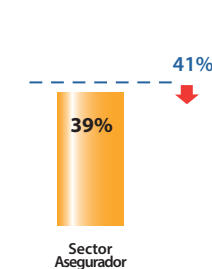
SOFOM	
TPT	23



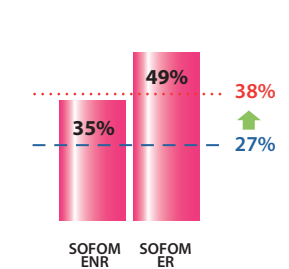
--- Resolución del Sector en 2011



..... Resolución del Sector en 2012



TPT Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)





Acciones de Atención recibidas

Variación
2011-2012



Part.

76.47%

23.47%

0.06%

Part. %	Sector/Clase	Asesorías		Controversias	Dictamen	Defensoría		Total general
		GO/GE	CO			SDLG	DLG	
		15,221	4,672	0	12			19,905
65.18	Instituciones de Crédito	9,350	3,215	402	0	7	0	12,974
	Banca Múltiple	1,136	1,771	376	0	7	0	3,290
	SICs	8,189	1,407	19	0	0	0	9,615
	Banca de Desarrollo	7	8	1	0	0	0	16
	SOFOL	18	29	6	0	0	0	53
27.70	Instituciones SAR	5,253	228	33	0	0	0	5,514
	AFORE	181	210	33	0	0	0	424
	CONSAR	0	10	0	0	0	0	10
	PROCESAR	5,072	8	0	0	0	0	5,080
4.60	Aseguradoras	304	455	154	0	2	1	916
1.26	SOFOM	115	105	29	0	2	0	251
0.01	Servicios otorgados por Condusef	1	0	0	0	0	0	1
1.25	Otros sectores	198	44	7	0	0	0	249
	Total general	15,221	4,047	625	0	11	1	19,905

Asesorías recibidas

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

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Trans Unión de México	7,146	47.57	Reporte de Buró de Crédito	8,189	54.51	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	8,022	53.40
Procesar	5,072	33.76	Consulta a la BNDSAR	5,072	33.76	Consulta a través del NSS	4,876	32.46
Círculo de Crédito	1,040	6.92	Tarjeta de crédito	599	3.99	Consumos no reconocidos	242	1.61
Banco Nacional de México	310	2.06	Créditos personales	230	1.53	Consulta a SAR 92 a través del RFC	192	1.28
BBVA Bancomer	205	1.36	Daños automóbiles	132	0.88	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	147	0.98
HSBC México	125	0.83	Vida individual	130	0.87	Incumplimiento del contrato	112	0.75
Banco Azteca	116	0.77	Tarjeta de débito	93	0.62	Negociación de créditos (Orientación)	108	0.72
Banco Santander (México)	103	0.69	Créditos hipotecarios	81	0.54	Actualización de historial crediticio no realizada	86	0.57
Banco Mercantil del Norte	92	0.61	Cheques	76	0.51	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	82	0.55
Seguros BBVA Bancomer	46	0.31	Cuenta de ahorro	61	0.41	Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	62	0.41
Otras Instituciones	767	5.11	Otros productos	359	2.38	Otras causas	1,093	7.27
Total	15,022	100	Total	15,022	100	Total	15,022	100

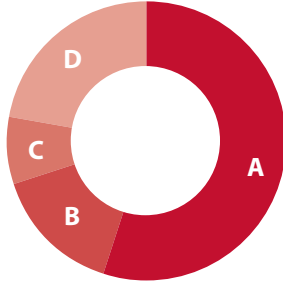
QUERÉTARO

Controversias recibidas

Principales: productos y causas

Banca Múltiple		
Institución	Asuntos	Part.
Banco Nacional de México	750	35%
BBVA Bancomer	490	23%
Banco Mercantil del Norte	204	10%
Banco Santander (México)	159	7%
HSBC México	153	7%
Otras*	391	18%

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



Producto - causa	
A 55%	Tarjeta de crédito

Consumos no reconocidos
Solicitud de cancelación de crédito no atendida
Actualización de historial crediticio no realizada

B 15%	Tarjeta de débito
--------------	--------------------------

Consumos no reconocidos
Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal, cajero automático no reconocida por el cliente
Consulta de saldos y movimientos no atendida

C 8%	Créditos personales
-------------	----------------------------

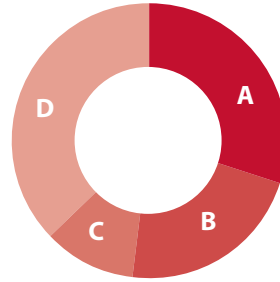
Actualización de historial crediticio no realizada
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones

D 22%	Otros*
--------------	---------------

*Incluye: Cheques 7%, Cuenta de ahorro 4%, Créditos hipotecarios 3%, Crédito al auto 3%, entre otros.

AFORE		
Institución	Asuntos	Part.
Afore Banamex	40	16%
Afore Inbursa	32	13%
Afore Bancomer	32	13%
Afore Sura	30	13%
Profuturo G.N.P.	27	11%
Otras*	82	34%

*Incluye: Afore XXI Banorte 10%, Afore Invercap 8%, Principal Afore 7%, Afore Coppel 4%, entre otras.



Producto - causa	
A 30%	Emisión de estado de cuenta

Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Información para realizar el trámite no otorgada

B 22%	Disposición del saldo de la cuenta individual
--------------	--

Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Información para realizar el trámite no otorgada
Inconformidad con el resultado o monto del retiro

C 11%	Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio
--------------	--

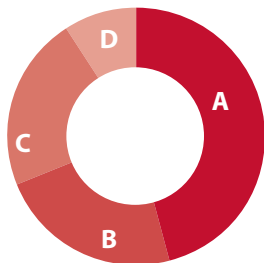
Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Inconformidad con la corrección o actualización

D 37%	Otros*
--------------	---------------

*Incluye: Separación (Corrección o aclaración del número de seguridad social) 9%, Traspasos AFORE-AFORE 7%, Retiros parciales (Desempleo) 6%, Unificación de cuentas 5%, entre otros.

Asegurador		
Institución	Asuntos	Part.
Seguros BBVA Bancomer	97	16%
Metlife México	49	8%
Zurich Santander Seguros México	45	7%
Grupo Nacional Provincial	42	7%
Seguros Inbursa	40	7%
Otras*	336	55%

*Incluye: Quálitas Compañía de Seguros 6%, AXA Seguros 6%, Seguros Banamex 6%, Seguros Banorte Generali 5%, entre otras.



Producto - causa	
A 37%	Daños automóbiles

Incumplimiento del contrato
Inconformidad con la reparación del bien afectado
Inconformidad con el monto de la indemnización

B 33%	Vida individual
--------------	------------------------

Cancelación no atendida de póliza no contratada
Incumplimiento del contrato
Cancelación del contrato anticipadamente

C 9%	Gastos médicos mayores
-------------	-------------------------------

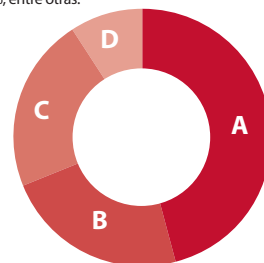
Incumplimiento del contrato
Cancelación no atendida de póliza no contratada
Inconformidad con el monto de la indemnización

D 21%	Otros*
--------------	---------------

*Incluye: Vida colectivo 8%, Accidentes personales 6%, Seguro de desempleo 3%, Diversos técnicos 1%, entre otros.

SOFOM ENR		
Institución	Asuntos	Part.
Crédito Real	20	18%
Ally Credit	17	15%
Financiera Independencia	16	14%
Hipotecaria Su Casita	10	9%
Tertius	5	5%
Otras*	44	39%

*Incluye: Control de Carteras Especiales 4%, NR Finance México 4%, Ford Credit de México 4%, BMW Financial Services de México 3%, entre otras.



Producto - causa	
A 46%	Crédito personal

Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)
Eliminación del historial crediticio no atendida

B 23%	Crédito hipotecario
--------------	----------------------------

Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
Pago no aplicado al crédito
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)

C 22%	Crédito al auto
--------------	------------------------

La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)
Modificación al historial crediticio no atendida
Pago no aplicado al crédito

D 9%	Otros*
-------------	---------------

*Incluye: Tarjeta de crédito 7%, Relacionado con otro sector 2%.

SICs		
Institución	Asuntos	Part.
Trans Unión de México	965	68%
Círculo de Crédito	440	31%
Dun & Bradstreet	21	1%

Causa	
85%	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
13%	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)
1%	Inconformidad por homonimia

SOFOM ER		
Institución	Asuntos	Part.
Santander Hipotecario	7	32%
Operadora e Impulsora de Negocios	6	27%
CF Credit Services	3	14%
Otras*	6	27%

*Incluye: Ixe Automotriz 9%, Financiera Ayudamos 5%, Financiera Bajo 5%, Ixe Soluciones 5%, entre otras.

Causa	
32%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
27%	Pago no aplicado al crédito
14%	Eliminación del historial crediticio no atendida

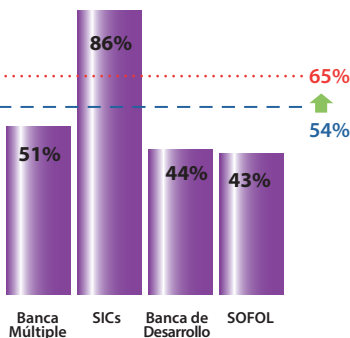
Resolución de las Controversias a Favor del Usuario

Instituciones de crédito	TPT
Banca Múltiple	19

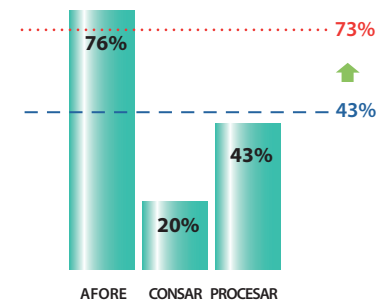
Instituciones SAR	TPT
AFORE	11

Asegurador	TPT
Sector Asegurador	18

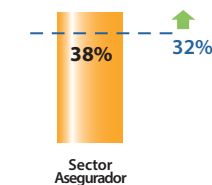
SOFOM	TPT
SOFOM ENR	19



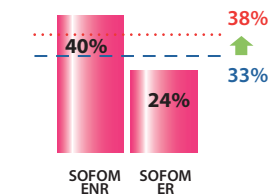
--- Resolución del Sector en 2011



..... Resolución del Sector en 2012



TPT Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)





Acciones de Atención recibidas

Variación
2011-2012

42%

20%

—

37%

Part.

80.20%

19.80%

0.0%

Part. %	Sector/Clase	Asesorías		Controversias GO/GE	CO	Dictamen	Defensoría		Total general
							SDLG	DLG	
		23,103	5,704	0	0	0	0	28,807	
79.1	Instituciones de Crédito	18,917	3,249	617	0	0	0	22,783	
	Banca Múltiple	1,011	2,207	527	0	0	0	3,745	
	SICs	17,884	956	60	0	0	0	18,900	
	Banca de Desarrollo	19	53	20	0	0	0	92	
	SOFOL	3	33	10	0	0	0	46	
15.5	Instituciones SAR	3,619	805	40	0	0	0	4,464	
	AFORE	126	327	39	0	0	0	492	
	CON SAR	2	5	0	0	0	0	7	
	PROCESAR	3,491	473	1	0	0	0	3,965	
2.5	Aseguradoras	180	389	159	0	0	0	728	
2.0	SOFOM	159	330	99	0	0	0	588	
0.3	Servicios otorgados por Condusef	93	0	0	0	0	0	93	
0.6	Otros sectores	135	12	4	0	0	0	151	
	Total general	23,103	4,785	919	0	0	0	28,807	

Asesorías recibidas

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

Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
Trans Unión de México	16,878	73.78	Reporte de Buró de Crédito	17,884	78.18	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	17,767	77.67
Procesar	3,491	15.26	Consulta a la BND SAR	3,490	15.26	Consulta a través del NSS	3,392	14.83
Círculo de Crédito	767	3.35	Información sobre productos y servicios financieros	1,260	5.51	Funcionamiento de los productos financieros	1,259	5.50
Banco Nacional de México	285	1.25	Tarjeta de crédito	84	0.37	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	101	0.44
BBVA Bancomer	246	1.08	Créditos personales	26	0.11	Consulta a SAR 92 a través del RFC	89	0.39
Dun & Bradstreet	234	1.02	Cuenta de ahorro	17	0.07	Actualización de historial crediticio no realizada	19	0.09
Banco Santander (México)	144	0.63	Créditos hipotecarios	14	0.06	Consumos no reconocidos	17	0.07
HSBC México	92	0.40	Daños automóbiles	14	0.06	Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	17	0.07
Financiera Independencia	75	0.33	Tarjeta de débito	13	0.06	Consulta de saldos y movimientos no atendida	16	0.07
Banco Mercantil del Norte	74	0.32	Vida individual	13	0.06	Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	11	0.05
Otras Instituciones	589	2.58	Otros productos	60	0.26	Otras causas	187	0.82
Total	22,875	100	Total	22,875	100	Total	22,875	100

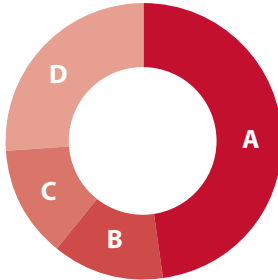
QUINTANA ROO

Controversias recibidas

Principales: productos y causas

Banca Múltiple		
Institución	Asuntos	Part.
Banco Nacional de México	794	29%
BBVA Bancomer	650	24%
Banco Santander (México)	372	14%
HSBC México	216	8%
Banco Mercantil del Norte	191	7%
Otras*	511	18%

*Incluye: Banco Azteca 6%, Scotiabank Inverlat 5%, BanCoppel 2%, Banco Invex 1%, entre otras.



Producto - causa	
A 48%	Tarjeta de crédito

Consumos no reconocidos
Actualización de historial crediticio no realizada
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución

Producto - causa	
B 13%	Cuenta de ahorro

Consulta de saldos y movimientos no atendida
No recepción de estado de cuenta
Cargos no reconocidos en la cuenta

Producto - causa	
C 13%	Tarjeta de débito

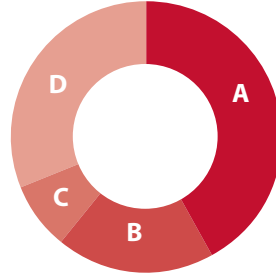
Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente
Consumos no reconocidos
Consulta de saldos y movimientos no atendida

Producto - causa	
D 26%	Otros*

* Incluye: Créditos personales 8%, Cheques 5%, Cuenta de nómina 3%, Créditos hipotecarios 3%, entre otros.

AFORE		
Institución	Asuntos	Part.
Afore Bancomer	64	17%
Principal Afore	59	16%
Afore Banamex	55	15%
Afore Coppel	37	10%
Afore XXI Banorte	35	10%
Otras*	116	32%

*Incluye: Afore Sura 9%, Profuturo G.N.P. 6%, Afore Invercap 6%, Afore Inbursa 5%, entre otras.



Producto - causa	
A 42%	Emisión de estado de cuenta

Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Información para realizar el trámite no otorgada

Producto - causa	
B 19%	Unificación de cuentas

Unificación de cuentas no atendida o no concluida
Información para realizar el trámite no otorgada

Producto - causa	
C 8%	Retiros programados

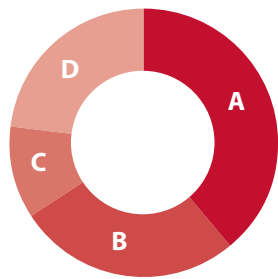
Retraso con el pago de retiro
Inconformidad con el cálculo de los retiros programados

Producto - causa	
D 31%	Otros*

*Incluye: Separación (Corrección o aclaración del número de seguridad social) 6%, Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio 5%, Retiros parciales (Desempleo) 5%, Disposición del saldo de la cuenta individual 4%, entre otros.

Asegurador		
Institución	Asuntos	Part.
Seguros BBVA Bancomer	80	15%
Seguros Argos	53	10%
Zurich Santander Seguros México	46	8%
Metlife México	38	7%
Qualitas Compañía de Seguros	38	7%
Otras*	293	53%

*Incluye: Seguros Banorte Generali 7%, Grupo Nacional Provincial 6%, AXA Seguros 6%, Mapfre Tepeyac 5%, entre otras.



Producto - causa	
A 39%	Daños automóviles

Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado
Retraso en el tiempo para el pago de la indemnización
Inconformidad con la reparación del bien afectado

Producto - causa	
B 27%	Vida individual

Cancelación del contrato anticipadamente
Incumplimiento del contrato
Solicitud de la cancelación del contrato no atendida

Producto - causa	
C 11%	Accidentes personales

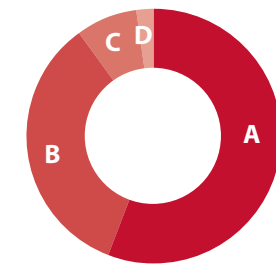
Cancelación no atendida de póliza no contratada
Cancelación del contrato anticipadamente
Solicitud de la cancelación del contrato no atendida

Producto - causa	
D 23%	Otros*

*Incluye: Gastos médicos mayores 7%, Seguro de desempleo 5%, Diversos misceláneos 3%, Vida colectivo 2%, entre otros.

SOFOM ENR		
Institución	Asuntos	Part.
Financiera Independencia	151	40%
Hipotecaria Su Casita	69	18%
Tertius	34	9%
Crédito Inmobiliario	21	6%
Financiera Finsol	14	4%
Otras*	92	23%

* Incluye: Prestaciones Finmart 3%, Ally Credit 3%, Ford Credit de México 2%, Apoyo Económico Familiar 2%, entre otras.



Producto - causa	
A 56%	Crédito personal

Modificación al historial crediticio no atendida
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
Eliminación del historial crediticio no atendida

Producto - causa	
B 34%	Crédito hipotecario

Modificación al historial crediticio no atendida
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución

Producto - causa	
C 8%	Crédito al auto

Modificación al historial crediticio no atendida
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)

Producto - causa	
D 2%	Otros*

* Incluye: Tarjeta de crédito 1%, Reporte de Buró de Crédito 1%.

SICs		
Institución	Asuntos	Part.
Trans Unión de México	619	61%
Círculo de Crédito	331	33%
Dun & Bradstreet	66	6%

Causa	
91%	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
8%	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)
1%	Inconformidad por homonimia

SOFOM ER		
Institución	Asuntos	Part.
Hipotecaria Nacional	18	38%
Operadora e Impulsora de Negocios	15	31%
Fincasa Hipotecaria	6	13%
Otras*	9	18%

* Incluye: CF Credit Services 6%, Globalcard 6%, Santander Hipotecario 4%, Alcanza Cobranza 2%.

Causa	
25%	Modificación al historial crediticio no atendida
21%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)
10%	Pago no aplicado al crédito

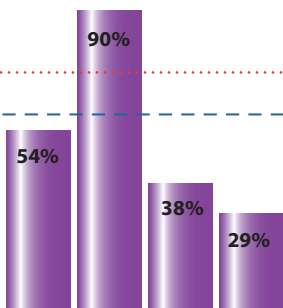
Resolución de las Controversias a Favor del Usuario

Instituciones de crédito	
TPT	20

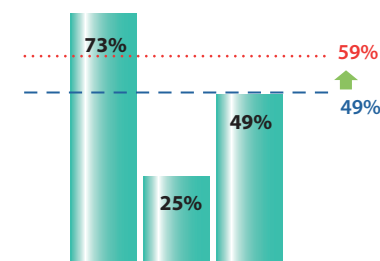
Instituciones SAR	
TPT	15

Asegurador	
TPT	20

SOFOM	
TPT	23

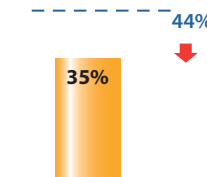


--- Resolución del Sector en 2011



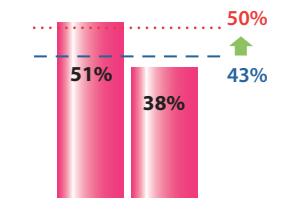
AFORE CONSAR PROCESAR

..... Resolución del Sector en 2012



Sector Asegurador

TPT Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)



SOFOM ENR SOFOM ER



Acciones de Atención recibidas

Variación
2011-2012



—



Part.

78.33%

21.67%

0.0%

Part. %	Sector/Clase	Asesorías		Dictamen	Defensoría		Total general
		GO/GE	CO		SDLG	DLG	
		9,616	2,660	0	0	12,276	
75.9	Instituciones de Crédito	7,342	1,586	384	0	0	9,312
	Banca Múltiple	1,459	1,194	340	0	0	2,993
	SICs	5,857	373	32	0	0	6,262
	Banca de Desarrollo	17	10	6	0	0	33
	SOFOL	9	9	6	0	0	24
13.7	Instituciones SAR	1,580	76	21	0	0	1,677
	AFORE	814	76	21	0	0	911
	CON SAR	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	766	0	0	0	0	766
5.9	Aseguradoras	327	272	122	0	0	721
2.7	SOFOM	174	122	47	0	0	343
0.5	Servicios otorgados por Condusef	57	0	0	0	0	57
1.3	Otros sectores	136	28	2	0	0	166
	Total general	9,616	2,084	576	0	0	12,276

Asesorías recibidas

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

Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
Trans Unión de México	4,556	48.35	Reporte de Buró de Crédito	5,857	62.16	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	4,993	52.99
Círculo de Crédito	1,276	13.54	Consulta a la BNSAR	1,259	13.36	Consulta a través del NSS	1,255	13.32
Procesar	766	8.13	Tarjeta de crédito	534	5.67	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	825	8.76
BBVA Bancomer	420	4.46	Información sobre productos y servicios financieros	375	3.98	Funcionamiento de los productos financieros	374	3.97
Afore XXI Banorte	240	2.55	Créditos personales	256	2.72	Información para realizar el trámite no otorgada	239	2.54
Banco Nacional de México	235	2.49	Daños automóbiles	131	1.39	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	150	1.59
Banco Santander (México)	197	2.09	Registro de trabajadores	119	1.26	Consumos no reconocidos	88	0.93
Banco Mercantil del Norte	118	1.25	Cuenta de ahorro	117	1.24	Actualización de historial crediticio no realizada	81	0.86
Afore Bancomer	111	1.18	Vida individual	99	1.05	Incumplimiento del contrato	80	0.85
Afore Banamex	105	1.11	Emisión de estado de cuenta	92	0.98	Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	70	0.74
Otras Instituciones	1,399	14.85	Otros productos	584	6.19	Otras causas	1,268	13.45
Total	9,423	100	Total	9,423	100	Total	9,423	100

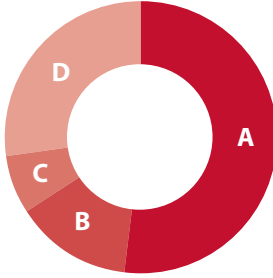
SAN LUIS POTOSÍ

Controversias recibidas

Principales: productos y causas

Banca Múltiple		
Institución	Asuntos	Part.
BBVA Bancomer	492	32%
Banco Nacional de México	461	30%
Banco Mercantil del Norte	155	10%
Banco Santander (México)	126	8%
HSBC México	87	6%
Otras*	213	14%

*Incluye: Banco Azteca 4%, Scotiabank Inverlat 3%, IXE Banco 2%, BanCoppel 1%, entre otras.



Producto - causa	
A 52%	Tarjeta de crédito
Consumos no reconocidos Cargos no reconocidos realizados por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.) Solicitud de cancelación de crédito no atendida	
B 14%	Tarjeta de débito
Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal, cajero automático no reconocida por el cliente Consumos no reconocidos Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente	
C 7%	Cuenta de ahorro
Cargos no reconocidos en la cuenta Solicitud de devolución de recursos ahorrados no atendida Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente	
D 27%	Otros*

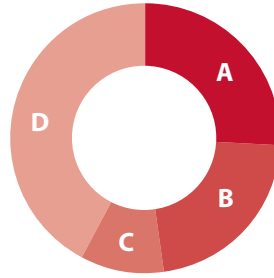
*Incluye: Créditos personales 6%, Cheques 4%, Cuenta de nómina 4%, Crédito al auto 4%, entre otros.

Producto - causa	
A 37%	Daños automóbiles
Incumplimiento del contrato Inconformidad con la reparación del bien afectado Cancelación no atendida de póliza no contratada	
B 32%	Vida individual
Incumplimiento del contrato Cancelación no atendida de póliza no contratada Inconformidad con el monto de la indemnización	
C 10%	Gastos médicos mayores
Incumplimiento del contrato Cancelación del contrato anticipadamente Cancelación no atendida de póliza no contratada	
D 21%	Otros*

*Incluye: Accidentes personales 7%, Vida colectivo 6%, Salud 2%, Diversos misceláneos 1%, entre otros.

AFORE		
Institución	Asuntos	Part.
Afore Banamex	31	32%
Afore Bancomer	14	15%
Afore XXI Banorte	11	11%
Principal Afore	10	10%
Afore Inbursa	8	8%
Otras*	23	24%

*Incluye: Profuturo G.N.P. 7%, Pensionisste 4%, Afore Sura 4%, Afore Coppel 3%, entre otras.



Producto - causa	
A 26%	Disposición del saldo de la cuenta individual
Solicitud de trámite no atendida o no concluida Inconformidad con el resultado o monto del retiro	
B 22%	Unificación de cuentas
Unificación de cuentas no atendida o no concluida Inconformidad con el resultado de la unificación de cuentas	
C 10%	Retiros SAR 92-97
Solicitud de disposición no atendida o no concluida Inconformidad con el monto del retiro	
D 42%	Otros*

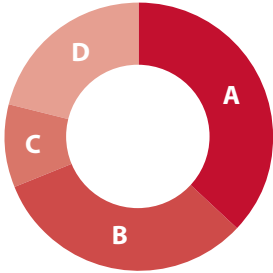
*Incluye: Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio 10%, Separación (Corrección o aclaración del número de seguridad social) 7%, Registro de trabajadores 7%, Traspasos AFORE-AFORE 5%, entre otros.

Producto - causa	
A 49%	Crédito personal
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones Modificación al historial crediticio no atendida La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	
B 31%	Crédito al auto
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía) Inconformidad con el cambio de Aseguradora Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	
C 10%	Tarjeta de crédito
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía) Modificación al historial crediticio no atendida Consumos no reconocidos	
D 10%	Otros*

*Incluye: Crédito hipotecario 8%, Créditos y préstamos 2%.

Asegurador		
Institución	Asuntos	Part.
Seguros BBVA Bancomer	60	15%
Metlife México	49	12%
Grupo Nacional Provincial	34	9%
Quálitas Compañía de Seguros	30	8%
Seguros Inbursa	26	7%
Otras*	195	49%

*Incluye: AXA Seguros 7%, Seguros Banorte Generali 7%, Zurich Santander Seguros México 5%, Seguros Banamex 4%, entre otras.



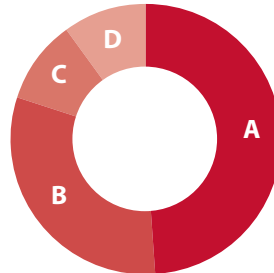
Producto - causa	
A 37%	Daños automóbiles
Incumplimiento del contrato Inconformidad con la reparación del bien afectado Cancelación no atendida de póliza no contratada	
B 32%	Vida individual
Incumplimiento del contrato Cancelación no atendida de póliza no contratada Inconformidad con el monto de la indemnización	
C 10%	Gastos médicos mayores
Incumplimiento del contrato Cancelación del contrato anticipadamente Cancelación no atendida de póliza no contratada	
D 21%	Otros*

*Incluye: Accidentes personales 7%, Vida colectivo 6%, Salud 2%, Diversos misceláneos 1%, entre otros.

Causa	
97.3%	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
2.5%	Inconformidad por homonimia
0.2%	Modificación al historial crediticio no atendida

SOFOM ENR		
Institución	Asuntos	Part.
Financiera Independencia	45	35%
NR Finance México	28	22%
Control de Carteras Especiales	11	9%
Ally Credit	9	7%
Financiera México Múltiple	7	5%
Otras*	28	22%

*Incluye: Compañía Comercial Comernova 4%, Grupo Crediepress 2%, Crédito Real 2%, Tertius 2%, entre otras.



Producto - causa	
A 49%	Crédito personal
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones Modificación al historial crediticio no atendida La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	
B 31%	Crédito al auto
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía) Inconformidad con el cambio de Aseguradora Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	
C 10%	Tarjeta de crédito
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía) Modificación al historial crediticio no atendida Consumos no reconocidos	
D 10%	Otros*

*Incluye: Crédito hipotecario 8%, Créditos y préstamos 2%.

Causa	
22%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
15%	Beneficios no aplicados al crédito
15%	Solicitud de cancelación de crédito no atendida

SICs		
Institución	Asuntos	Part.
Trans Unión de México	330	81%
Círculo de Crédito	72	18%
Dun & Bradstreet	3	1%

Causa	
97.3%	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
2.5%	Inconformidad por homonimia
0.2%	Modificación al historial crediticio no atendida

SOFOM ER		
Institución	Asuntos	Part.
Hipotecaria Nacional	16	39%
Operadora e Impulsora de Negocios	10	24%
Servicios Financieros Soriana	8	20%
Santander Hipotecario	7	17%

Causa	
22%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
15%	Beneficios no aplicados al crédito
15%	Solicitud de cancelación de crédito no atendida

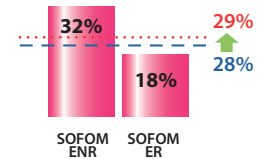
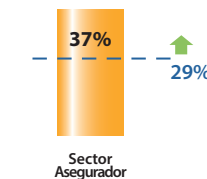
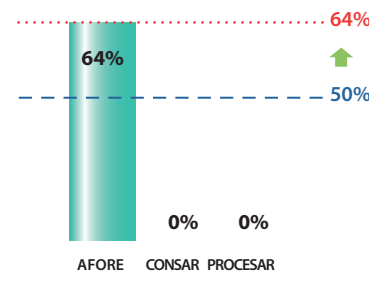
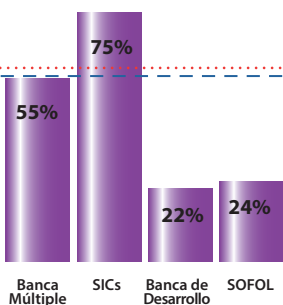
Resolución de las Controversias a Favor del Usuario

Instituciones de crédito	TPT
Banca Múltiple	24

Instituciones SAR	TPT
AFORE	14

Asegurador	TPT
Sector Asegurador	21

SOFOM	TPT
SOFOM ENR	26



--- Resolución del Sector en 2011

..... Resolución del Sector en 2012

TPT Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)



Acciones de Atención recibidas

Variación
2011-2012

↑ 29%

↑ 2%

↓ 78%

↑ 20%

Part.

72.27%

27.68%

0.05%

Part. %	Sector/Clase	20,124		7,707		0	13		27,844
		Asesorías	Controversias	GO/GE	CO	Dictamen	Defensoría	Total general	
							SDLG	DLG	
83.4	Instituciones de Crédito	17,404	5,293	500	0	0	11	0	23,208
	Banca Múltiple	1,372	4,178	492	0	0	11	0	6,053
	SICs	16,018	1,070	2	0	0	0	0	17,090
	Banca de Desarrollo	10	19	0	0	0	0	0	29
	SOFOL	4	26	6	0	0	0	0	36
8.8	Instituciones SAR	2,101	354	5	0	0	1	0	2,461
	AFORE	190	327	5	0	0	1	0	523
	CON SAR	0	3	0	0	0	0	0	3
	PROCESAR	1,911	24	0	0	0	0	0	1,935
5.6	Aseguradoras	276	1,049	229	0	0	1	0	1,555
1.2	SOFOM	75	238	24	0	0	0	0	337
0.2	Servicios otorgados por Condusef	65	0	0	0	0	0	0	65
0.8	Otros sectores	203	15	0	0	0	0	0	218
Total general		20,124	6,949	758	0	0	13	0	27,844

Asesorías recibidas

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

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Trans Unión de México	14,812	74.60	Reporte de Buró de Crédito	16,019	80.68	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	15,677	78.95
Procesar	1,911	9.63	Consulta a la BNDSAR	1,910	9.62	Consulta a través del NSS	1,881	9.47
Círculo de Crédito	1,170	5.89	Tarjeta de crédito	904	4.55	Actualización de historial crediticio no realizada	339	1.71
Banco Nacional de México	422	2.13	Créditos personales	140	0.71	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	324	1.63
BBVA Bancomer	325	1.64	Tarjeta de débito	130	0.65	Consumos no reconocidos	258	1.30
Banco Santander (México)	148	0.75	Daños automóbiles	100	0.50	Información para realizar el trámite no otorgada	123	0.62
Banco Azteca	103	0.52	Crédito de nómina	75	0.38	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	98	0.49
BanCoppel	101	0.51	Retiro SAR 92-97	57	0.29	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	68	0.34
Banco Mercantil del Norte	94	0.48	Vida individual	53	0.27	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	66	0.34
HSBC México	56	0.28	SIAB Vida	52	0.26	No recepción de estado de cuenta	61	0.31
Otras Instituciones	714	3.60	Otros productos	416	2.09	Otras causas	961	4.84
Total	19,856	100	Total	19,856	100	Total	19,856	100

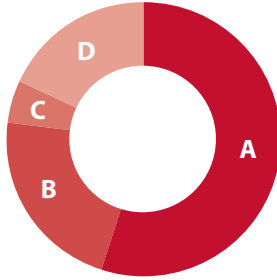
SINALOA

Controversias recibidas

Principales: productos y causas

Banca Múltiple		
Institución	Asuntos	Part.
Banco Nacional de México	1,965	42%
BBVA Bancomer	1,045	22%
Banco Santander (México)	511	11%
Banco Mercantil del Norte	306	7%
Banco Azteca	199	4%
Otras*	644	14%

*Incluye: BanCoppel 4%, HSBC México 4%, Scotiabank Inverlat 2%, ABC Capital 1%, entre otras.



Producto - causa	
A 55%	Tarjeta de crédito

Consumos no reconocidos
Actualización de historial crediticio no realizada
Solicitud de cancelación de crédito no atendida

Producto - causa	
B 22%	Tarjeta de débito

Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente
Consumos no reconocidos
Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente

Producto - causa	
C 5%	Créditos personales

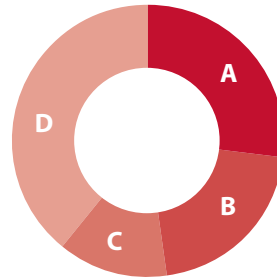
Actualización de historial crediticio no realizada
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
Gestión de cobranza indebida

Producto - causa	
D 18%	Otros*

*Incluye: Cheques 5%, Cuenta de ahorro 3%, Créditos hipotecarios 2%, Cuenta de nómina 2%, entre otros.

AFORE		
Institución	Asuntos	Part.
Principal Afore	66	20%
Afore Sura	40	12%
Afore Bancomer	39	12%
Afore Banamex	38	11%
Afore XXI Banorte	34	10%
Otras*	114	35%

*Incluye: Profuturo G.N.P. 8%, Afore Inbursa 7%, Afore Coppel 7%, Pensionssiste 5%, entre otras.



Producto - causa	
A 27%	Disposición del saldo de la cuenta individual

Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Información para realizar el trámite no otorgada
Inconformidad con el resultado o monto del retiro

Producto - causa	
B 21%	Emisión de estado de cuenta

Información para realizar el trámite no otorgada
Solicitud de trámite no atendida o no concluida

Producto - causa	
C 13%	Unificación de cuentas

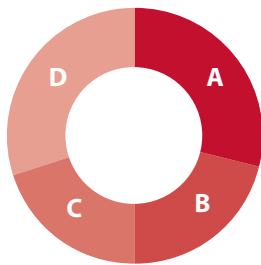
Unificación de cuentas no atendida o no concluida
Información para realizar el trámite no otorgada
Inconformidad con el resultado de la unificación de cuentas

Producto - causa	
D 39%	Otros*

*Incluye: Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio 9%, Registro de trabajadores 9%, Separación (Corrección o aclaración del número de seguridad social) 8%, Retiros SAR 92-97 6%, entre otros.

Asegurador		
Institución	Asuntos	Part.
Seguros BBVA Bancomer	373	29%
Seguros Banamex	138	11%
Zurich Santander Seguros México	133	11%
Mapfre Tepeyac	91	7%
Grupo Nacional Provincial	56	4%
Otras*	487	38%

*Incluye: AXA Seguros 4%, Seguros Inbursa 4%, Ace Seguros 3%, Quálitas Compañía de Seguros 3%, entre otras.



Producto - causa	
A 29%	Daños automóbiles

Incumplimiento del contrato
Inconformidad con el monto de la indemnización
Inconformidad con la reparación del bien afectado

Producto - causa	
B 21%	Vida individual

Cancelación no atendida de póliza no contratada
Incumplimiento del contrato
Inconformidad con el estatus que guarda el contrato

Producto - causa	
C 20%	Accidentes personales

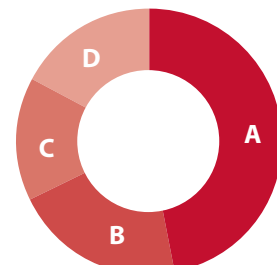
Cancelación no atendida de póliza no contratada
Cancelación del contrato anticipadamente
Incumplimiento del contrato

Producto - causa	
D 30%	Otros*

*Incluye: Gastos médicos mayores 9%, Vida colectivo 8%, Incendio 4%, Responsabilidad civil y riesgos profesionales 3%, entre otros.

SOFOM ENR		
Institución	Asuntos	Part.
Financiera Independencia	58	25%
Control de Carteras Especiales	48	21%
Ally Credit	16	7%
NR Finance México	15	6%
Financiera Finsol	13	6%
Otras*	82	35%

*Incluye: Tertius 6%, Hipotecaria Su Casita 3%, G 5 Corp 3%, Financiera México Múltiple 3%, entre otras.



Producto - causa	
A 47%	Crédito personal

Modificación al historial crediticio no atendida
Gestión de cobranza indebida
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones

Producto - causa	
B 21%	Tarjeta de crédito

Actualización de historial crediticio no realizada
Gestión de cobranza indebida
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución

Producto - causa	
C 15%	Crédito al auto

El cliente no reconoce haber celebrado contrato con la Institución
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
Modificación al historial crediticio no atendida

Producto - causa	
D 17%	Otros*

*Incluye: Crédito hipotecario 13%, Reporte de Buró de Crédito 1%, Contrato de factoraje financiero 1%, Créditos y réstamos 1%, entre otros.

SICs		
Institución	Asuntos	Part.
Trans Unión de México	551	51.4%
Círculo de Crédito	516	48.1%
Dun & Bradstreet	5	0.5%

Causa	
67.5%	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
27.2%	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)
4.9%	Inconformidad por homonimia

SOFOM ER		
Institución	Asuntos	Part.
Hipotecaria Nacional	11	37%
Santander Hipotecario	7	23%
Operadora e Impulsora de Negocios	7	23%
Otras*	5	17%

*Incluye: Ixe Automotriz 8%, Globalcard 3%, Fincasa Hipotecaria 3%, Crédito Firme 3%.

Causa	
33%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
17%	Modificación al historial crediticio no atendida
13%	Inconformidad respecto del saldo a favor después del siniestro

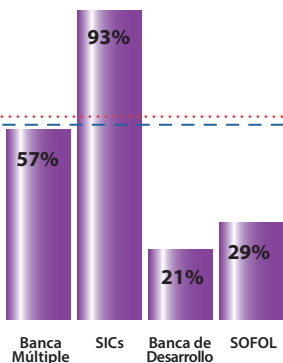
Resolución de las Controversias a Favor del Usuario

Instituciones de crédito	
TPT	17

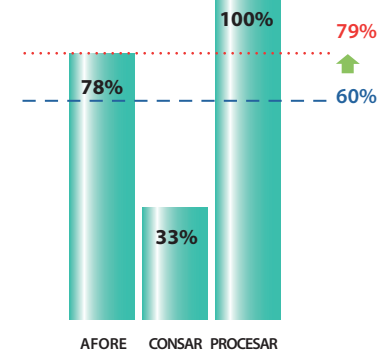
Instituciones SAR	
TPT	8

Asegurador	
TPT	15

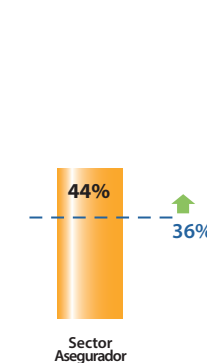
SOFOM	
TPT	20



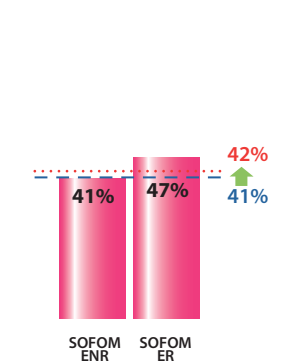
63%
62%



79%
60%



36%



42%
41%

--- Resolución del Sector en 2011

..... Resolución del Sector en 2012

TPT Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)



Acciones de Atención recibidas

Variación
2011-2012



Part.

66.10%

33.90%

0.0%

Part. %	Sector/Clase	7,896		4,049		0		0		11,945
		Asesorías	Controversias	GO/GE	CO	Dictamen	Defensoría	SDLG	DLG	
73	Instituciones de Crédito	5,771	2,673	274	0	0	0	0	0	8,718
	Banca Múltiple	1,480	2,379	265	0	0	0	0	0	4,124
	SICs	4,280	249	1	0	0	0	0	0	4,530
	Banca de Desarrollo	3	17	0	0	0	0	0	0	20
	SOFOL	8	28	8	0	0	0	0	0	44
13	Instituciones SAR	1,338	207	9	0	0	0	0	0	1,554
	AFORE	304	201	9	0	0	0	0	0	514
	CON SAR	6	2	0	0	0	0	0	0	8
	PROCESAR	1,028	4	0	0	0	0	0	0	1,032
8	Aseguradoras	245	491	161	0	0	0	0	0	897
3	SO FOM	134	193	26	0	0	0	0	0	353
1	Servicios otorgados por Condusef	127	0	0	0	0	0	0	0	127
2	Otros sectores	281	15	0	0	0	0	0	0	296
Total general		7,896	3,579	470	0	0	0	0	0	11,945

Asesorías recibidas

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

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Trans Unión de México	3,933	52.52	Reporte de Buró de Crédito	4,280	57.16	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	4,043	53.99
Procesar	1,028	13.73	Consulta a la BNDSAR	1,028	13.73	Consulta a través del NSS	1,008	13.46
Banco Nacional de México	418	5.58	Información sobre productos y servicios financieros	999	13.34	Funcionamiento de los productos financieros	989	13.21
BBVA Bancomer	334	4.46	Tarjeta de crédito	529	7.06	Consumos no reconocidos	213	2.84
Círculo de Crédito	321	4.29	Tarjeta de débito	139	1.86	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial	190	2.54
Banco Santander (México)	152	2.03	Créditos personales	86	1.15	Cargos no reconocidos realizados por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	75	1.00
Banco Azteca	148	1.98	Emisión de estado de cuenta	69	0.92	Negociación de créditos (Orientación)	69	0.92
Afore Bancomer	122	1.63	Créditos hipotecarios	41	0.55	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	67	0.89
HSBC México	95	1.27	Crédito de nómina	32	0.43	Actualización de historial crediticio no realizada	45	0.60
Banco Mercantil del Norte	77	1.03	Cuenta de ahorro	31	0.41	Cargos no reconocidos en la cuenta	30	0.40
Otras Instituciones	860	11.48	Otros productos	254	3.39	Otras causas	759	10.15
Total	7,488	100	Total	7,488	100	Total	7,488	100

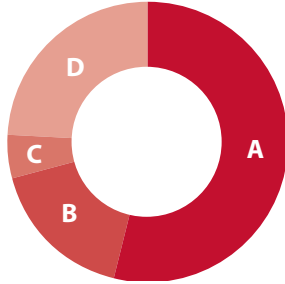
SONORA

Controversias recibidas

Principales: productos y causas

Banca Múltiple		
Institución	Asuntos	Part.
Banco Nacional de México	1,040	39%
BBVA Bancomer	706	27%
Banco Santander (México)	285	11%
HSBC México	158	6%
Banco Azteca	130	5%
Otras*	325	12%

*Incluye: Banco Mercantil del Norte 4%, Scotiabank Inverlat 3%, BanCoppel 2%, Banco Ahorro Famsa 1%, entre otras.



Producto - causa	
A 54%	Tarjeta de crédito

Consumos no reconocidos
Solicitud de cancelación de crédito no atendida
Cargos no reconocidos realizados por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)

Producto - causa	
B 17%	Tarjeta de débito

Consumos no reconocidos
Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente
Cobro de comisión no reconocida

Producto - causa	
C 5%	Créditos personales

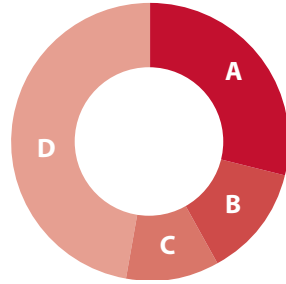
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución
Actualización de historial crediticio no realizada

Producto - causa	
D 24%	Otros*

* Incluye: Cheques 5%, Cuenta de ahorro 4%, Crédito al auto 3%, Cuenta de nómina 3%, entre otros.

AFORE		
Institución	Asuntos	Part.
Principal Afore	36	17%
Afore Bancomer	32	15%
Afore Banamex	30	14%
Afore Sura	20	10%
Afore XXI Banorte	20	10%
Otras*	72	34%

*Incluye: Afore Inbursa 9%, Afore Invercap 9%, Afore Coppel 8%, Profuturo G.N.P. 7%, entre otras.



Producto - causa	
A 29%	Disposición del saldo de la cuenta individual

Inconformidad con el resultado o monto del retiro
Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Información para realizar el trámite no otorgada

Producto - causa	
B 13%	Emisión de estado de cuenta

Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Información para realizar el trámite no otorgada

Producto - causa	
C 11%	Unificación de cuentas

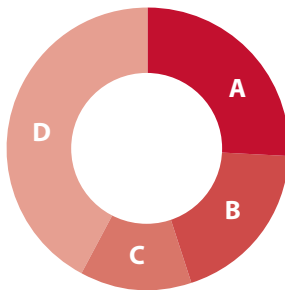
Unificación de cuentas no atendida o no concluida
Inconformidad con el resultado de la unificación de cuentas

Producto - causa	
D 47%	Otros*

*Incluye: Retiros SAR 92-97 11%, Separación (Corrección o aclaración del número de seguridad social) 10%, Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio 10%, Traspasos AFORE-AFORE 6%, entre otros.

Asegurador		
Institución	Asuntos	Part.
Seguros BBVA Bancomer	85	13%
Grupo Nacional Provincial	74	12%
Quálitas Compañía de Seguros	66	10%
AXA Seguros	52	8%
Zurich Santander Seguros México	47	7%
Otras*	328	50%

*Incluye: Mapfre Tepeyac 6%, Metlife México 5%, Seguros Banorte Generali 5%, Seguros Inbursa 4%, entre otras.



Producto - causa	
A 26%	Daños automóviles

Inconformidad con la reparación del bien afectado
Incumplimiento del contrato
Retraso en el tiempo para el pago de la indemnización

Producto - causa	
B 19%	Vida individual

Inconformidad con el monto de la indemnización
Incumplimiento del contrato
Cancelación no atendida de póliza no contratada

Producto - causa	
C 13%	Responsabilidad civil y riesgos profesionales

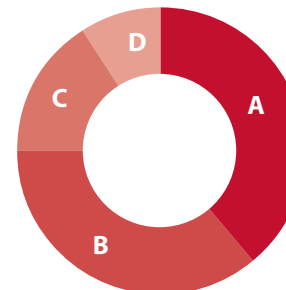
Incumplimiento del contrato
Inconformidad con la reparación del bien afectado
Inconformidad con el monto de la indemnización

Producto - causa	
D 42%	Otros*

*Incluye: Vida colectivo 12%, Gastos médicos mayores 12%, Incendio 6%, Vida grupo 3%, entre otros.

SOFOM ENR		
Institución	Asuntos	Part.
Financiera Independencia	33	25%
Tertius	29	22%
Hipotecaria Su Casita	11	8%
NR Finance México	11	8%
Control de Carteras Especiales	10	8%
Otras*	38	29%

* Incluye: Ally Credit 5%, Prestaciones Finmart 4%, Financiera Finsol 3%, BNP Paribas 2%, entre otras.



Producto - causa	
A 39%	Crédito personal

Modificación al historial crediticio no atendida
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución

Producto - causa	
B 36%	Crédito hipotecario

La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)
Beneficios no aplicados al crédito
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones

Producto - causa	
C 16%	Crédito al auto

Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
Solicitud de cancelación de crédito no atendida
Beneficios no aplicados al crédito

Producto - causa	
D 9%	Otros*

* Incluye: Tarjeta de crédito 9%.

SICs		
Institución	Asuntos	Part.
Trans Unión de México	175	70%
Círculo de Crédito	57	23%
Dun & Bradstreet	18	7%

Causa	
68%	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
18%	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)
13%	Inconformidad por homonimia

SOFOM ER		
Institución	Asuntos	Part.
Servicios Financieros Soriana	51	59%
Hipotecaria Nacional	22	25%
Santander Hipotecario	9	10%
Otras*	5	6%

* Incluye: Operadora e Impulsora de Negocios 3%, Ixe Soluciones 3%.

Causa	
22%	Solicitud de cancelación de crédito no atendida
17%	Beneficios no aplicados al crédito
13%	Consumos no reconocidos

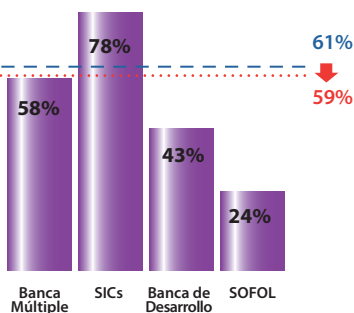
Resolución de las Controversias a Favor del Usuario

Instituciones de crédito	TPT
Banca Múltiple	19

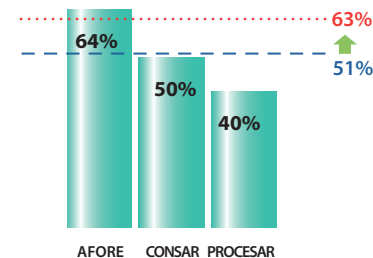
Instituciones SAR	TPT
AFORE	10

Asegurador	TPT
Sector Asegurador	19

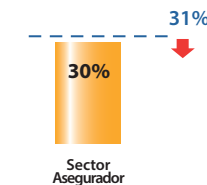
SOFOM	TPT
SOFOM ENR	24



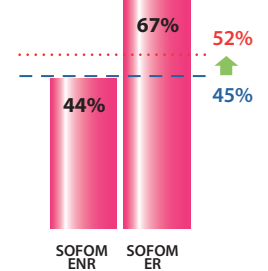
--- Resolución del Sector en 2011



..... Resolución del Sector en 2012



TPT Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)



Acciones de Atención recibidas



TABASCO

Variación
2011-2012

Part.

77.41%

22.56%

0.03%

Part. %	Sector/Clase	12,414		3,618		0	5		16,037
		Asesorías	Controversias	GO/GE	CO	Dictamen	Defensoría	Total general	
							SDLG	DLG	
75.40	Instituciones de Crédito	9,596	2,268	223	0	0	3	2	12,092
	Banca Múltiple	258	1,524	210	0	0	2	2	1,996
	SICs	9,334	720	12	0	0	1	0	10,067
	Banca de Desarrollo	3	11	0	0	0	0	0	14
	SOFOL	1	13	1	0	0	0	0	15
17.86	Instituciones SAR	2,534	313	17	0	0	0	0	2,864
	AFORE	33	252	17	0	0	0	0	302
	CON SAR	1	9	0	0	0	0	0	10
	PROCESAR	2,500	52	0	0	0	0	0	2,552
4.51	Aseguradoras	71	532	121	0	0	0	0	724
0.98	SOFOM	19	129	9	0	0	0	0	157
0.05	Servicios otorgados por Condusef	8	0	0	0	0	0	0	8
1.20	Otros sectores	186	6	0	0	0	0	0	192
Total general		12,414	3,248	370	0	0	3	2	16,037

Asesorías recibidas

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

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Trans Unión de México	8,976	73.45	Reporte de Buró de Crédito	9,334	76.38	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	9,231	75.54
Procesar	2,500	20.46	Consulta a la BNSAR	2,501	20.47	Consulta a través del NSS	2,492	20.39
Círculo de Crédito	350	2.86	Tarjeta de crédito	123	1.01	Funcionamiento de los productos financieros	77	0.63
BBVA Bancomer	124	1.01	Información sobre productos y servicios financieros	80	0.65	Cobro en la entrega del reporte especial no reconocido por el cliente	54	0.44
Banco Nacional de México	43	0.36	Créditos personales	47	0.38	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte especial	39	0.32
Banco Santander (México)	31	0.25	Daños automóbiles	23	0.19	Actualización de historial crediticio no realizada	33	0.27
Banco Azteca	20	0.16	Vida individual	22	0.18	Consumos no reconocidos	33	0.27
HSBC México	15	0.13	Tarjeta de débito	14	0.11	Negociación de créditos (Orientación)	29	0.24
Seguros BBVA Bancomer	15	0.13	Emisión de estado de cuenta	12	0.10	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	20	0.16
Afore Coppel	10	0.08	Cuenta de nómina	11	0.09	Incumplimiento del contrato	19	0.16
Otras Instituciones	136	1.11	Otros productos	53	0.44	Otras causas	193	1.58
Total	12,220	100	Total	12,220	100	Total	12,220	100

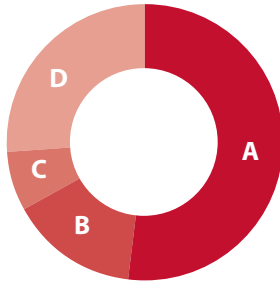
TABASCO

Controversias recibidas

Principales: productos y causas

Banca Múltiple		
Institución	Asuntos	Part.
Banco Nacional de México	709	41%
BBVA Bancomer	467	27%
Banco Santander (México)	168	10%
HSBC México	103	6%
Banco Azteca	87	5%
Otras*	200	11%

*Incluye: Scotiabank Inverlat 3%, Banco Mercantil del Norte 2%, BanCoppel 1%, Banco Invex 1%, entre otras.



Producto - causa	
A 52%	Tarjeta de crédito

Consumos no reconocidos
Actualización de historial crediticio no realizada
Solicitud de cancelación de crédito no atendida

Producto - causa	
B 15%	Tarjeta de débito

Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal, cajero automático no reconocida por el cliente
Consumos no reconocidos
Consulta de saldos y movimientos no atendida

Producto - causa	
C 7%	Cuenta de nómina

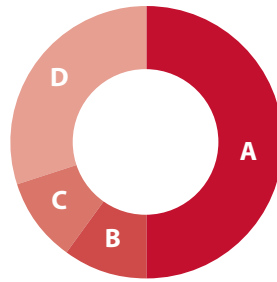
Cargos no reconocidos en la cuenta
Depósito no aplicado total o parcialmente
Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente

Producto - causa	
D 26%	Otros*

*Incluye: Créditos personales 7%, Cheques 7%, Cuenta de ahorro 4%, Crédito al auto 3%, entre otros.

AFORE		
Institución	Asuntos	Part.
Afore Bancomer	58	22%
Principal Afore	52	19%
Afore Banamex	45	17%
Afore Coppel	25	9%
Afore XXI	19	7%
Otras*	69	26%

*Incluye: Afore Sura 6%, Profuturo G.N.P. 5%, Pensionissste 4%, Metlife Afore 3%, entre otras.



Producto - causa	
A 50%	Emisión de estado de cuenta

Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Información para realizar el trámite no otorgada

Producto - causa	
B 10%	Disposición del saldo de la cuenta individual

Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Inconformidad con el resultado o monto del retiro
Retiro y/o solicitud de retiro total por plan privado de pensión no atendida

Producto - causa	
C 10%	Retiros SAR 92-97

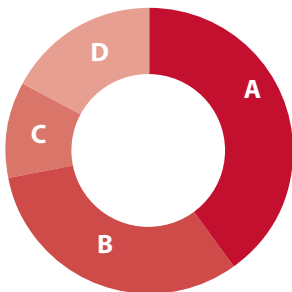
Solicitud de disposición no atendida o no concluida
Inconformidad con el monto del retiro
Información para realizar el trámite no otorgada

Producto - causa	
D 30%	Otros*

*Incluye: Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio 8%, Registro de trabajadores 4%, Traspasos AFORE-AFORE 4%, Retiros parciales (Desempleo) 4%, entre otros.

Asegurador		
Institución	Asuntos	Part.
Seguros BBVA Bancomer	161	25%
Grupo Nacional Provincial	75	11%
Seguros Banamex	60	9%
Quálitas Compañía de Seguros	48	7%
AXA Seguros	43	7%
Otras*	266	41%

*Incluye: Mapfre Tepeyac 6%, HSBC Seguros 4%, Ace Seguros 3%, Seguros Inbursa 3%, entre otras.



Producto - causa	
A 40%	Daños automóviles

Incumplimiento del contrato
Retraso en el tiempo para el pago de la indemnización
Inconformidad con la reparación del bien afectado

Producto - causa	
B 32%	Vida individual

Cancelación no atendida de póliza no contratada
Incumplimiento del contrato
Cancelación del contrato anticipadamente

Producto - causa	
C 11%	Accidentes personales

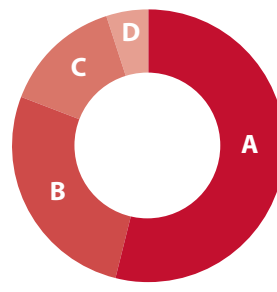
Cancelación no atendida de póliza no contratada
Incumplimiento del contrato
Cancelación del contrato anticipadamente

Producto - causa	
D 17%	Otros*

*Incluye: Terremoto y otros riesgos catastróficos 5%, Gastos médicos mayores 4%, Vida colectivo 2%, Vida grupo 2%, entre otros.

SOFOM ENR		
Institución	Asuntos	Part.
Financiera Independencia	28	25%
NR Finance México	15	13%
Publiseq	10	9%
Ally Credit	8	7%
Ford Credit de México	6	6%
Otras*	45	40%

*Incluye: Tertius 4%, Prestaciones Finmart 4%, Financiera Finsol 4%, Crédito Inmobiliario 4%, entre otras.



Producto - causa	
A 54%	Crédito personal

Modificación al historial crediticio no atendida
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
Eliminación del historial crediticio no atendida

Producto - causa	
B 27%	Crédito al auto

La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)
Modificación al historial crediticio no atendida
Beneficios no aplicados al crédito

Producto - causa	
C 14%	Crédito hipotecario

La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)
Inconformidad respecto del saldo a favor después del siniestro
Solicitud de propuesta de pago o reestructuración no aceptada por la Institución

Producto - causa	
D 5%	Otros*

*Incluye: Tarjeta de crédito 3%, Créditos y préstamos 1%, Créditos refaccionarios 1%.

SICs		
Institución	Asuntos	Part.
Trans Unión de México	486	66%
Círculo de Crédito	163	22%
Dun & Bradstreet	83	12%

Causa	
73%	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
18%	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)
8%	Inconformidad por homonimia

SOFOM ER		
Institución	Asuntos	Part.
Servicios Financieros Soriana	16	62%
Operadora e Impulsora de Negocios	6	23%
Hipotecaria Nacional	3	12%
Globalcard	1	3%

Causa	
31%	Consumos no reconocidos
23%	Modificación al historial crediticio no atendida
15%	Gestión de cobranza indebida

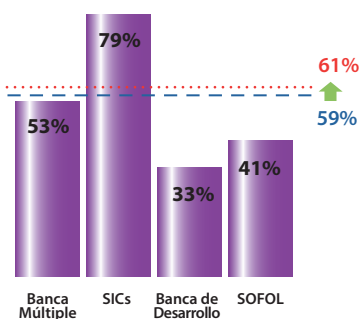
Resolución de las Controversias a Favor del Usuario

Instituciones de crédito	TPT
Banca Múltiple	19

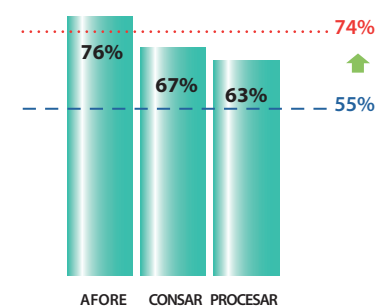
Instituciones SAR	TPT
AFORE	10

Asegurador	TPT
Sector Asegurador	17

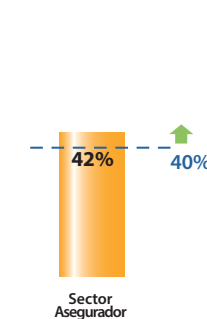
SOFOM	TPT
SOFOM ENR	18



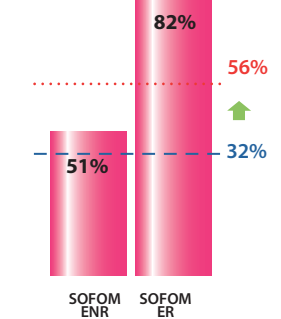
--- Resolución del Sector en 2011



..... Resolución del Sector en 2012



TPT Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)





Acciones de Atención recibidas

Variación
2011-2012



Part.

78.16%

21.82%

0.02%

Part. %	Sector/Clase	Asesorías		Controversias GO/GE	CO	Dictamen	Defensoría		Total general
							SDLG	DLG	
		22,992	6,419	0	5	29,416			
80.4	Instituciones de Crédito	18,749	4,474	417	0	1	0	23,641	
	Banca Múltiple	6,951	3,209	370	0	1	0	10,531	
	SICs	11,783	1,212	39	0	0	0	13,034	
	Banca de Desarrollo	6	26	1	0	0	0	33	
	SOFOL	9	27	7	0	0	0	43	
10.2	Instituciones SAR	2,756	222	15	0	0	0	2,993	
	AFORE	403	213	15	0	0	0	631	
	CON SAR	3	1	0	0	0	0	4	
	PROCESAR	2,350	8	0	0	0	0	2,358	
5.0	Aseguradoras	546	719	189	0	4	0	1,458	
3.2	SOFOM	576	311	41	0	0	0	928	
0.2	Servicios otorgados por Condusef	58	0	0	0	0	0	58	
1.0	Otros sectores	307	28	3	0	0	0	338	
	Total general	22,992	5,754	665	0	5	0	29,416	

Asesorías recibidas

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

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Trans Unión de México	11,603	51.28	Reporte de Buró de Crédito	11,783	52.07	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	11,314	50.00
BBVA Bancomer	2,982	13.18	Información sobre productos y servicios financieros	4,796	21.20	Funcionamiento de los productos financieros	4,777	21.11
Procesar	2,350	10.39	Consulta a la BND SAR	2,350	10.39	Consulta a través del NSS	2,314	10.23
Banco Nacional de México	896	3.96	Tarjeta de crédito	2,158	9.54	Actualización de historial crediticio no realizada	846	3.74
Banco Santander (México)	762	3.37	Créditos personales	552	2.44	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte especial	396	1.75
Banco Azteca	495	2.19	Tarjeta de débito	135	0.60	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	246	1.09
Banco Mercantil del Norte	487	2.15	Vida individual	131	0.58	Negociación de créditos (Orientación)	242	1.07
Financiera Independencia	401	1.77	Daños automóbiles	76	0.34	Consumos no reconocidos	232	1.03
HSBC México	351	1.55	Créditos hipotecarios	75	0.33	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	169	0.75
Banco Ahorro Famsa	321	1.42	Cuenta de nómina	64	0.28	La Institución no entrega la carta liberación de adeudo y/o (carta finiquito, factura, garantía)	152	0.67
Otras Instituciones	1,979	8.74	Otros productos	507	2.23	Otras causas	1,939	8.56
Total	22,627	100	Total	22,627	100	Total	22,627	100

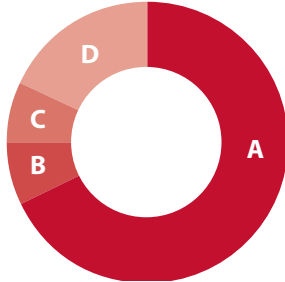
TAMAULIPAS

Controversias recibidas

Principales: productos y causas

Banca Múltiple		
Institución	Asuntos	Part.
Banco Nacional de México	1,077	30%
BBVA Bancomer	965	27%
Banco Santander (México)	510	14%
HSBC México	257	7%
Banco Mercantil del Norte	221	6%
Otras*	549	16%

*Incluye: Banco Azteca 4%, Scotiabank Inverlat 3%, Banco Ahorro Famsa 2%, Banco Inbursa 1%, entre otras.



Producto - causa
A 68% Tarjeta de crédito

Actualización de historial crediticio no realizada
Consumos no reconocidos
Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla

Producto - causa
B 7% Tarjeta de débito

Consumos no reconocidos
Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal, cajero automático no reconocida por el cliente
Solicitud de cancelación no atendida

Producto - causa
C 7% Créditos personales

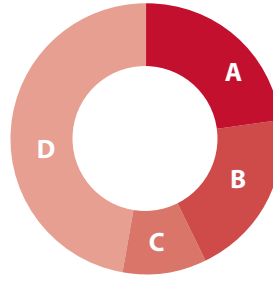
Actualización de historial crediticio no realizada
Gestión de cobranza indebida
Solicitud de cancelación de crédito no atendida

Producto - causa
D 18% Otros*

*Incluye: Cuenta de nómina 4%, Cuenta de ahorro 4%, Cheques 2%, Crédito al auto 2%, entre otros.

AFORE		
Institución	Asuntos	Part.
Afore Banamex	49	22%
Afore Bancomer	33	15%
Afore Sura	31	14%
Afore XXI Banorte	30	13%
Afore Coppel	17	8%
Otras*	64	28%

*Incluye: Afore Inbursa 7%, Principal Afore 7%, Profuturo G.N.P. 4%, Afore Azteca 3%, entre otras.



Producto - causa
A 23% Disposición del saldo de la cuenta individual

Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Inconformidad con el resultado o monto del retiro
Retiro y/o solicitud de retiro total por plan privado de pensión no atendida

Producto - causa
B 20% Emisión de estado de cuenta

Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Información para realizar el trámite no otorgada

Producto - causa
C 10% Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio

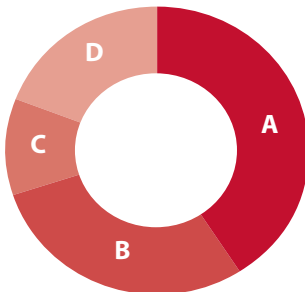
Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Inconformidad con la corrección o actualización de información para realizar el trámite no otorgada

Producto - causa
D 47% Otros*

*Incluye: Retiros SAR 92-97 10%, Unificación de cuentas 10%, Separación (Corrección o aclaración del número de seguridad social) 5%, Retiros parciales (Desempleo) 4%, entre otros.

Asegurador		
Institución	Asuntos	Part.
Seguros BBVA Bancomer	214	24%
Zurich Santander Seguros México	111	12%
Seguros Banamex	69	8%
Quálitás Compañía de Seguros	56	6%
Metlife México	54	6%
Otras*	404	44%

*Incluye: Seguros Banorte Generali 6%, Seguros Inbursa 5%, Grupo Nacional Provincial 5%, AXA Seguros 4%, entre otras.



Producto - causa
A 41% Vida individual

Cancelación no atendida de póliza no contratada
Incumplimiento del contrato
Cancelación del contrato anticipadamente

Producto - causa
B 29% Daños automóbiles

Incumplimiento del contrato
Inconformidad con la reparación del bien afectado
Inconformidad con el monto de la indemnización

Producto - causa
C 11% Accidentes personales

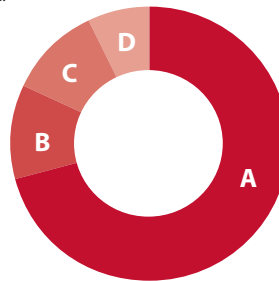
Cancelación no atendida de póliza no contratada
Incumplimiento del contrato
Solicitud de la cancelación del contrato no atendida

Producto - causa
D 19% Otros*

*Incluye: Gastos médicos mayores 5%, Vida colectiva 4%, Seguro de desempleo 4%, Diversos misceláneos 1%, entre otros.

SOFOM ENR		
Institución	Asuntos	Part.
Financiera Independencia	159	55%
Control de Carteras Especiales	26	9%
NR Finance México	17	6%
Ally Credit	13	4%
Apoyo Económico Familiar	10	3%
Otras*	66	23%

*Incluye: Compañía Comercial Comernova 3%, Metrofinanciera 2%, Red de Servicios Financieros 2%, Financiera Finsol 2%, entre otras.



Producto - causa
A 71% Crédito personal

Modificación al historial crediticio no atendida
Gestión de cobranza indebida
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones

Producto - causa
B 11% Crédito al auto

Modificación al historial crediticio no atendida
Inconformidad respecto del saldo a favor después del siniestro
Pago no aplicado al crédito

Producto - causa
C 11% Tarjeta de crédito

Actualización de historial crediticio no realizada
Gestión de cobranza indebida
Modificación al historial crediticio no atendida

Producto - causa
D 7% Otros*

*Incluye: Crédito hipotecario 5%, Relacionado con otro sector 2%.

SICs		
Institución	Asuntos	Part.
Trans Unión de México	797	64%
Círculo de Crédito	422	34%
Dun & Bradstreet	32	2%

Causa
96.4% Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
2.6% Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)
0.6% Inconformidad por homonimia

SOFOM ER		
Institución	Asuntos	Part.
Operadora e Impulsora de Negocios	39	64%
Hipotecaria Nacional	7	11%
CF Credit Services	6	10%
Otras*	9	15%

*Incluye: Globalcard 7%, Servicios Financieros Soriana 3%, Financiera Sí 3%, Vivir Soluciones Financieras 2%.

Causa
26% Modificación al historial crediticio no atendida
10% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
7% Eliminación del historial crediticio no atendida

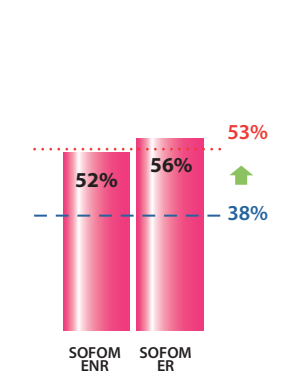
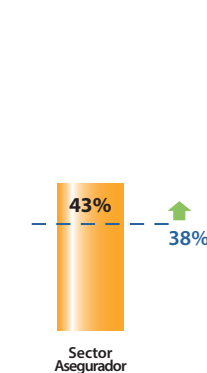
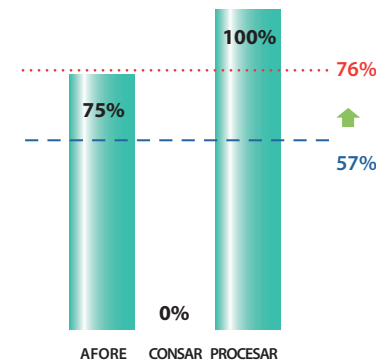
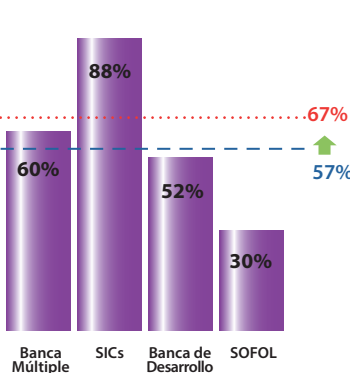
Resolución de las Controversias a Favor del Usuario

Instituciones de crédito	TPT
Banca Múltiple	20

Instituciones SAR	TPT
AFORE	13

Asegurador	TPT
Sector Asegurador	19

SOFOM	TPT
SOFOM ENR	20



--- Resolución del Sector en 2011

..... Resolución del Sector en 2012

TPT Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)



Acciones de Atención recibidas

Variación
2011-2012

↑ 28%

↑ 8%

↓ 100%

↑ 25%

Part.

86.51%

13.49%

0.0%

Part. %	Sector/Clase	Asesorías		Controversias	Dictamen	Defensoría		Total general
		GO/GE	CO			SDLG	DLG	
		12,426	1,937	0	0	0	0	14,363
73.6	Instituciones de Crédito	9,200	1,234	134	0	0	0	10,568
	Banca Múltiple	52	776	121	0	0	0	949
	SICs	9,144	446	8	0	0	0	9,598
	Banca de Desarrollo	3	7	2	0	0	0	12
	SOFOL	1	5	3	0	0	0	9
22.1	Instituciones SAR	3,000	134	42	0	0	0	3,176
	AFORE	6	110	42	0	0	0	158
	CON SAR	0	1	0	0	0	0	1
	PROCESAR	2,994	23	0	0	0	0	3,017
1.9	Aseguradoras	14	204	51	0	0	0	269
0.8	SOFOM	10	68	44	0	0	0	122
1.3	Servicios otorgados por Condusef	185	0	0	0	0	0	185
0.3	Otros sectores	17	13	13	0	0	0	43
	Total general	12,426	1,653	284	0	0	0	14,363

Asesorías recibidas

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

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Trans Unión de México	8,161	66.76	Reporte de Buró de Crédito	9,145	74.81	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	9,079	74.27
Procesar	2,994	24.49	Consulta a la BNSAR	2,993	24.48	Consulta a través del NSS	2,974	24.33
Círculo de Crédito	974	7.97	Información sobre productos y servicios financieros	21	0.17	Retraso en la entrega del reporte especial	29	0.24
BBVA Bancomer	17	0.14	Tarjeta de crédito	21	0.17	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte especial	26	0.21
Banco Azteca	15	0.12	Créditos personales	16	0.13	Funcionamiento de los productos financieros	20	0.16
Banco Nacional de México	8	0.07	Cuenta de ahorro	5	0.04	Consulta por varios NSS	15	0.12
Dun & Bradstreet	6	0.05	Vida individual	5	0.04	Negociación de créditos (Orientación)	12	0.10
Bansefi	3	0.02	Créditos simples	3	0.02	No remisión del reporte corregido a la Institución financiera	9	0.07
HSBC México	3	0.02	Daños automóbiles	2	0.02	Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	4	0.03
Quálltas Compañía de Seguros	3	0.02	Disposición del saldo de la cuenta individual	2	0.02	Actualización de historial crediticio no realizada	3	0.02
Otras Instituciones	40	0.34	Otros productos	11	0.10	Otras causas	53	0.45
Total	12,224	100	Total	12,224	100	Total	12,224	100

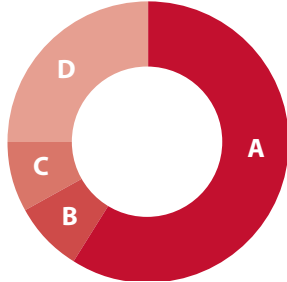
TLAXCALA

Controversias recibidas

Principales: productos y causas

Banca Múltiple		
Institución	Asuntos	Part.
BBVA Bancomer	341	38%
Banco Nacional de México	255	28%
Banco Santander (México)	77	9%
HSBC México	62	7%
Banco Azteca	53	6%
Otras*	109	12%

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



Producto - causa	
A 59%	Tarjeta de crédito

Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla
Consumos no reconocidos
Cargos no reconocidos realizados por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)

B 8%	Tarjeta de débito
-------------	--------------------------

Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal, cajero automático no reconocida por el cliente
Consumos no reconocidos
Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente

C 8%	Créditos personales
-------------	----------------------------

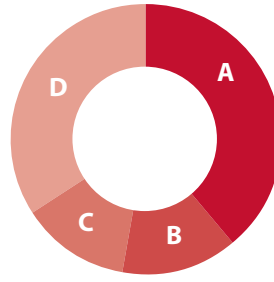
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
Actualización de historial crediticio no realizada
Solicitud de cancelación de crédito no atendida

D 25%	Otros*
--------------	---------------

* Incluye: Cheques 6%, Cuenta de ahorro 6%, Cuenta de nómina 4%, Cajero automático 2%, entre otros.

AFORE		
Institución	Asuntos	Part.
Afore Bancomer	28	18%
Principal Afore	21	14%
Profuturo G.N.P.	21	14%
Afore Inbursa	20	13%
Afore XXI Banorte	12	8%
Otras*	50	33%

*Incluye: Afore Sura 7%, Afore Banamex 6%, Afore Coppel 5%, Metlife Afore 5%, entre otras.



Producto - causa	
A 39%	Emisión de estado de cuenta

Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Información para realizar el trámite no otorgada

B 14%	Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio
--------------	--

Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Inconformidad con la corrección o actualización de información para realizar el trámite no otorgada

C 13%	Disposición del saldo de la cuenta individual
--------------	--

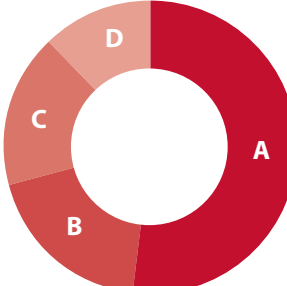
Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Inconformidad con el resultado o monto del retiro
Información para realizar el trámite no otorgada

D 34%	Otros*
--------------	---------------

*Incluye: Separación (Corrección o aclaración del número de seguridad social) 11%, Unificación de cuentas 7%, Traspasos AFORE-AFORE 6%, Retiros parciales (Desempleo) 4%, entre otros.

Asegurador		
Institución	Asuntos	Part.
Seguros BBVA Bancomer	68	27%
Seguros Inbursa	45	18%
Seguros Banamex	19	7%
Metlife México	17	7%
Seguros Argos	15	6%
Otras*	91	35%

*Incluye: Quálitas Compañía de Seguros 4%, Grupo Nacional Provincial 4%, Ace Seguros 4%, Zurich Santander Seguros México 3%, entre otras.



Producto - causa	
A 52%	Vida individual

Cancelación no atendida de póliza no contratada
Solicitud de cancelación de contrato no atendida
Incumplimiento del contrato

B 19%	Daños automóbiles
--------------	--------------------------

Incumplimiento del contrato
Inconformidad con la reparación del bien afectado
Inconformidad con el monto de la indemnización

C 17%	Accidentes personales
--------------	------------------------------

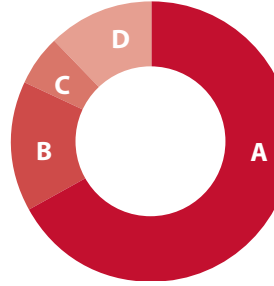
Cancelación no atendida de póliza no contratada
Incumplimiento del contrato
Inconformidad con las condiciones de preexistencia

D 12%	Otros*
--------------	---------------

*Incluye: Gastos médicos mayores 4%, Seguro de desempleo 2%, Vida colectivo 2%, Vida grupo 1%, entre otros.

SOFOM ENR		
Institución	Asuntos	Part.
Financiera Independencia	27	33%
Financiera Finsol	9	11%
Prestaciones Finmart	5	6%
Crédito Inmobiliario	5	6%
NR Financie México	4	5%
Otras*	32	39%

* Incluye: Hipotecaria Su Casita 5%, Refácil Servicios Integrales 5%, Grupo Fíf-Mex 4%, Crédito Real 2%, entre otras.



Producto - causa	
A 67%	Crédito personal

Eliminación del historial crediticio no atendida
Modificación al historial crediticio no atendida
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones

B 15%	Crédito hipotecario
--------------	----------------------------

La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)
Solicitud de propuesta de pago o reestructuración no aceptada por la Institución
Pago no aplicado al crédito

C 6%	Crédito al auto
-------------	------------------------

La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)
Eliminación del historial crediticio no atendida
Modificación al historial crediticio no atendida

D 12%	Otros*
--------------	---------------

* Incluye: Tarjeta de crédito 5%, Fideicomisos 2%, Reporte Buró de Crédito 1%, Contrato de factoraje financiero 1%, entre otros.

SICs		
Institución	Asuntos	Part.
Trans Unión de México	350	77%
Circulo de Crédito	88	19%
Dun & Bradstreet	16	4%

Causa	
85%	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
9%	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)
5%	Inconformidad por homonimia

SOFOM ER		
Institución	Asuntos	Part.
Servicios Financieros Soriana	21	70%
Operadora e Impulsora de Negocios	9	30%

Causa	
23%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida
17%	Eliminación del historial crediticio no atendida
13%	Modificación al historial crediticio no atendida

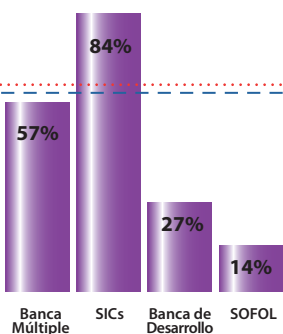
Resolución de las Controversias a Favor del Usuario

Instituciones de crédito	
TPT	19

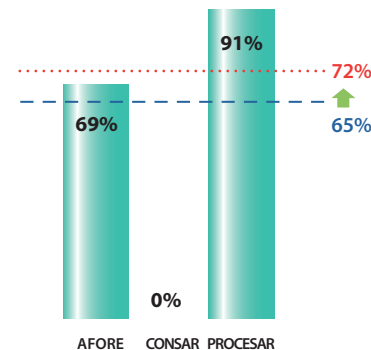
Instituciones SAR	
TPT	16

Asegurador	
TPT	13

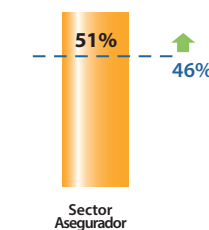
SOFOM	
TPT	20



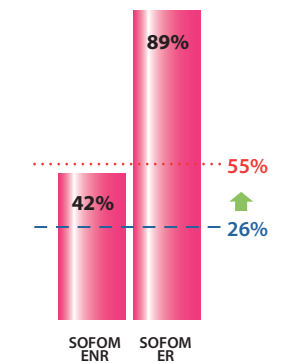
65%
58%



72%
65%



46%



55%
26%

--- Resolución del Sector en 2011

..... Resolución del Sector en 2012

TPT Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)



Acciones de Atención recibidas

Variación
2011-2012

9%

1%

100%

5%

Part.

61.41%

38.59%

0.0%

Part. %	Sector/Clase	9,035		5,678		0	0	14,713	
		Asesorías	Controversias	GO/GE	CO	Dictamen	Defensoría	Total general	
							SDLG	DLG	
76.88	Instituciones de Crédito	7,284	3,174	854	0	0	0	11,312	
	Banca Múltiple	3,947	2,769	797	0	0	0	7,513	
	SICs	3,328	370	44	0	0	0	3,742	
	Banca de Desarrollo	3	12	1	0	0	0	16	
	SOFOL	6	23	12	0	0	0	41	
14.10	Instituciones SAR	1,490	546	38	0	0	0	2,074	
	AFORE	223	374	38	0	0	0	635	
	CON SAR	0	3	0	0	0	0	3	
	PROCESAR	1,267	169	0	0	0	0	1,436	
7.14	Aseguradoras	155	497	399	0	0	0	1,051	
1.18	SOFOM	22	118	34	0	0	0	174	
0.04	Servicios otorgados por Condusef	6	0	0	0	0	0	6	
0.66	Otros sectores	78	13	5	0	0	0	96	
Total general		9,035	4,348	1,330	0	0	0	14,713	

Asesorías recibidas

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

Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
Trans Unión de México	2,994	33.45	Información sobre productos y servicios financieros	3,889	43.45	Funcionamiento de los productos financieros	3,884	43.39
Procesar	1,267	14.15	Reporte de Buró de Crédito	3,325	37.15	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	3,264	36.47
Círculo de Crédito	331	3.70	Consulta a la BNSAR	1,265	14.13	Consulta a través del NSS	1,255	14.02
Banco Azteca	301	3.36	Tarjeta de crédito	154	1.72	Consumos no reconocidos	49	0.55
Banco Mercantil del Norte	239	2.67	SIAB Vida	43	0.48	Consulta para saber si es beneficiario de seguro (s)	43	0.48
Consubanco	207	2.31	Daños automóbiles	38	0.42	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte especial	42	0.47
Banco Compartamos	206	2.30	Créditos personales	37	0.41	Consulta de saldos y movimientos no atendida	25	0.28
Banco Nacional de México	204	2.28	Vida individual	28	0.31	Incumplimiento del contrato	23	0.26
Banco Inbursa	203	2.27	Tarjeta de débito	26	0.29	Negociación de créditos (Orientación)	18	0.20
Banco del Bajío	195	2.18	Cuenta de ahorro	21	0.23	Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente	16	0.18
Otras Instituciones	2,804	31.33	Otros productos	125	1.41	Otras causas	332	3.70
Total	8,951	100	Total	8,951	100	Total	8,951	100

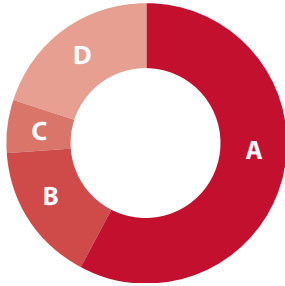
VERACRUZ

Controversias recibidas

Principales: productos y causas

Banca Múltiple		
Institución	Asuntos	Part.
Banco Nacional de México	1,593	45%
BBVA Bancomer	794	22%
Banco Santander (México)	416	12%
Banco Mercantil del Norte	149	4%
HSBC México	137	4%
Otras*	477	13%

*Incluye: Banco Azteca 3%, Scotiabank Inverlat 3%, BanCoppel 2%, Banco Inbursa 1%, entre otras.



Producto - causa	
A 58%	Tarjeta de crédito
Consumos no reconocidos Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente Solicitud de cancelación de crédito no atendida	

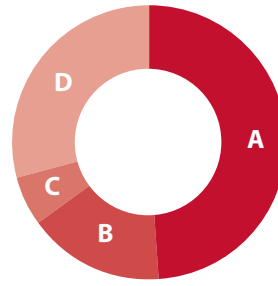
B 16%	Tarjeta de débito
Consumos no reconocidos Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente	

C 6%	Cuenta de nómina
Cargos no reconocidos en la cuenta Consulta de saldos y movimientos no atendida Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente	

D 20%	Otros*
* Incluye: Cheques 4%, Créditos personales 3%, Cuenta de ahorro 3%, Reporte del historial crediticio 2%, entre otros.	

AFORE		
Institución	Asuntos	Part.
Afore Banamex	71	17%
Afore Bancomer	70	17%
Profuturo G.N.P.	47	11%
Principal Afore	41	10%
Afore XXI Banorte	40	10%
Otras*	143	35%

*Incluye: Afore Coppel 8%, Afore Sura 8%, Afore Inbursa 7%, Afore Invercap 3%, entre otras.



Producto - causa	
A 49%	Emisión de estado de cuenta
Solicitud de trámite no atendida o no concluida Información para realizar el trámite no otorgada	

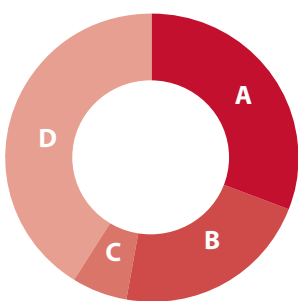
B 16%	Disposición del saldo de la cuenta individual
Solicitud de trámite no atendida o no concluida Inconformidad con el resultado o monto del retiro Información para realizar el trámite no otorgada	

C 6%	Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio
Solicitud de trámite no atendida o no concluida Información para realizar el trámite no otorgada Inconformidad con la corrección o actualización	

D 29%	Otros*
* Incluye: Traspasos SAR 92-97-AFORE 5%, Separación (Corrección o aclaración del número de seguridad social) 5%, Retiros SAR 92-97 4%, Traspasos AFORE-AFORE 4%, entre otros.	

Asegurador		
Institución	Asuntos	Part.
Seguros BBVA Bancomer	180	20%
Grupo Nacional Provincial	76	9%
Metlife México	75	8%
Seguros Banamex	74	8%
Zurich Santander Seguros México	66	7%
Otras*	425	48%

*Incluye: Quálitas Compañía de Seguros 6%, AXA Seguros 6%, Seguros Inbursa 5%, Mapfre Tepeyac 5%, entre otras.



Producto - causa	
A 31%	Daños automóbiles
Incumplimiento del contrato Inconformidad con la reparación del bien afectado Retraso en el tiempo para el pago de la indemnización	

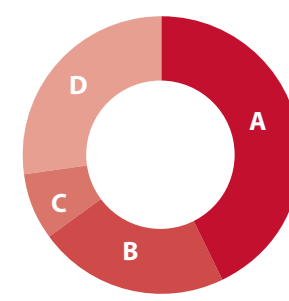
B 22%	Vida individual
Incumplimiento del contrato Inconformidad con el estatus que guarda el contrato Solicitud de la cancelación de contrato no atendida	

C 6%	Accidentes personales
Incumplimiento del contrato Cancelación no atendida de póliza no contratada Solicitud de la cancelación del contrato no atendida	

D 41%	Otros*
* Incluye: Vida grupo 4%, Gastos médicos mayores 3%, Responsabilidad civil y riesgos profesionales 2%, Vida colectivo 2%, entre otros.	

SOFOM ENR		
Institución	Asuntos	Part.
Financiera Independencia	25	21%
Ally Credit	16	13%
NR Finance México	16	13%
Ford Credit de México	7	6%
Financiera Finsol	5	4%
Otras*	52	43%

* Incluye: Solfi 4%, Crédito Inmobiliario 4%, BNP Paribas 3%, Fisofo 3%, entre otras.



Producto - causa	
A 43%	Crédito personal
Gestión de cobranza indebida Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones Pago no aplicado al crédito	

B 22%	Crédito al auto
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía) Inconformidad con el monto de las primas de los seguros por lo que respecta a la amortización Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	

C 8%	Crédito hipotecario
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones Pago no aplicado al crédito Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	

D 27%	Otros*
* Incluye: Reporte de Buró de Crédito 8%, Tarjeta de crédito 7%, Relacionado con otro sector 7%, Créditos refaccionarios 2%, entre otros.	

SICs		
Institución	Asuntos	Part.
Trans Unión de México	296	71%
Círculo de Crédito	105	25%
Dun & Bradstreet	13	4%

Causa	
86%	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
3%	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)
2%	Actualización de historial crediticio no realizada

SOFOM ER		
Institución	Asuntos	Part.
Operadora e Impulsora de Negocios	12	39%
Santander Hipotecario	6	19%
CF Credit Services	5	16%
Otras*	8	26%

* Incluye: Hipotecaria Nacional 13%, Servicios Financieros Soriana 7%, Acción Banamex 3%, Ixe Automotriz 3%.

Causa	
16%	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte especial
16%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)
13%	Gestión de cobranza indebida

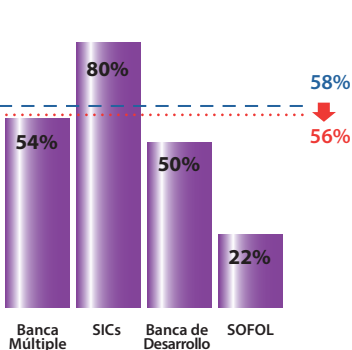
Resolución de las Controversias a Favor del Usuario

Instituciones de crédito	
TPT	23

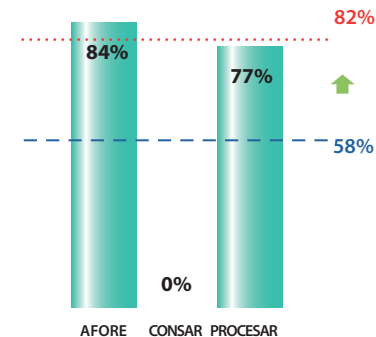
Instituciones SAR	
TPT	12

Asegurador	
TPT	26

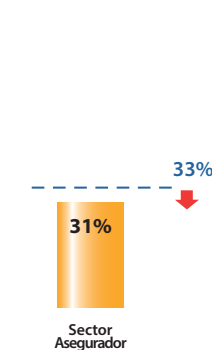
SOFOM	
TPT	24



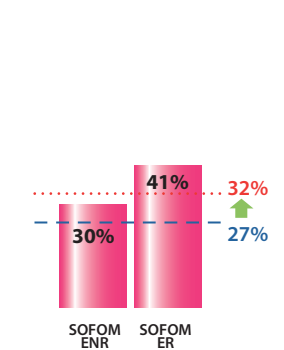
--- Resolución del Sector en 2011



..... Resolución del Sector en 2012



TPT Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)





Acciones de Atención recibidas

Variación
2011-2012



Part.

75.65%

24.28%

0.07%

Part. %	Sector/Clase	Asesorías		Controversias	Dictamen	Defensoría		Total general
		GO/GE	CO			SDLG	DLG	
77	Instituciones de Crédito	16,567	5,318	0	15	21,900		
	Banca Múltiple	1,995	2,546	341	0	12	0	4,894
	SICs	10,993	884	2	0	0	0	11,879
	Banca de Desarrollo	9	15	5	0	0	0	29
	SOFOL	8	16	5	0	0	0	29
11	Instituciones SAR	2,123	291	20	0	0	0	2,434
	AFORE	98	278	20	0	0	0	396
	CON SAR	8	5	0	0	0	0	13
	PROCESAR	2,017	8	0	0	0	0	2,025
6	Aseguradoras	372	830	151	0	3	0	1,356
2	SOFOM	113	158	24	0	0	0	295
3	Servicios otorgados por Condusef	756	0	0	0	0	0	756
1	Otros sectores	198	25	5	0	0	0	228
Total general		16,567	4,765	553	0	15	0	21,900

Asesorías recibidas

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

Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
Trans Unión de México	10,049	64.36	Reporte de Buró de Crédito	10,993	70.41	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	10,829	69.36
Procesar	2,017	12.92	Consulta a la BNDSAR	2,017	12.92	Consulta a través del NSS	1,989	12.74
Círculo de Crédito	926	5.93	Información sobre productos y servicios financieros	1,803	11.55	Funcionamiento de los productos financieros	1,802	11.54
Banco Nacional de México	702	4.50	Tarjeta de crédito	339	2.17	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte especial	140	0.90
BBVA Bancomer	469	3.00	Créditos personales	76	0.49	Consumos no reconocidos	56	0.36
Banco Santander (México)	231	1.48	Accidentes personales	41	0.26	Negociación de créditos (Orientación)	52	0.33
HSBC México	137	0.88	Vida individual	41	0.26	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	50	0.32
Seguros BBVA Bancomer	105	0.67	Cuenta de ahorro	36	0.23	Cancelación de póliza no contratada	49	0.31
Banco Azteca	96	0.61	Daños automóbiles	32	0.20	Cargos no reconocidos realizados por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	32	0.20
Scotiabank Inverlat	92	0.59	Tarjeta de débito	30	0.19	Incumplimiento del contrato	32	0.20
Otras Instituciones	789	5.06	Otros productos	205	1.32	Otras causas	582	3.74
Total	15,613	100	Total	15,613	100	Total	15,613	100

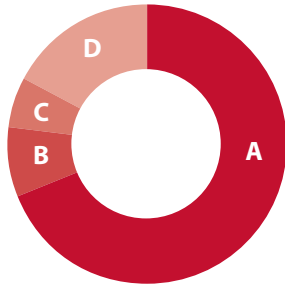
YUCATÁN

Controversias recibidas

Principales: productos y causas

Banca Múltiple		
Institución	Asuntos	Part.
Banco Nacional de México	1,042	36%
BBVA Bancomer	727	25%
Banco Santander (México)	343	12%
HSBC México	186	6%
Scotiabank Inverlat	146	5%
Otras*	443	16%

*Incluye: Banco Mercantil del Norte 4%, Banco Azteca 3%, Banco Inxev 3%, American Express Bank 1%, entre otras.



Producto - causa	
A 69%	Tarjeta de crédito

Consumos no reconocidos
Solicitud de cancelación de crédito no atendida
Actualización de historial crediticio no realizada

B 8%	Tarjeta de débito
-------------	--------------------------

Consumos no reconocidos
Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente
Cobro de comisión no reconocida

C 6%	Créditos personales
-------------	----------------------------

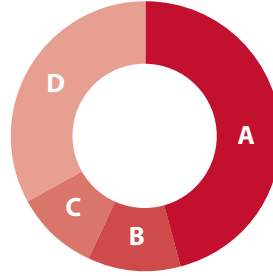
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
Solicitud de cancelación de crédito no atendida
Actualización de historial crediticio no realizada

D 17%	Otros*
--------------	---------------

* Incluye: Cheques 4%, Cuenta de ahorro 3%, Crédito al auto 2%, Cuenta de nómina 2%, entre otros.

AFORE		
Institución	Asuntos	Part.
Afore Banamex	57	19%
Profuturo G.N.P.	38	13%
Afore Bancomer	35	12%
Afore Sura	29	10%
Afore Inbursa	27	9%
Otras*	111	37%

*Incluye: Afore XXI Banorte 9%, Principal Afore 7%, Metlife Afore 6%, Afore Invercap 5%, entre otras.



Producto - causa	
A 46%	Emisión de estado de cuenta

Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Información para realizar el trámite no otorgada

B 11%	Disposición del saldo de la cuenta individual
--------------	--

Solicitud de trámite no atendida o no concluida
Inconformidad con el resultado o monto del retiro
Información para realizar el trámite no otorgada

C 10%	Unificación de cuentas
--------------	-------------------------------

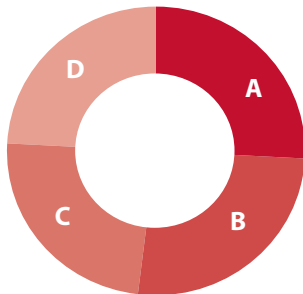
Unificación de cuentas no atendida o no concluida

D 33%	Otros*
--------------	---------------

*Incluye: Retiros SAR 92-97 8%, Traspasos AFORE-AFORE 7%, Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio 5%, Separación (Corrección o aclaración del número de seguridad social) 4%, entre otros.

Asegurador		
Institución	Asuntos	Part.
Seguros BBVA Bancomer	351	36%
Grupo Nacional Provincial	77	8%
Ace Seguros	75	8%
Seguros Banamex	58	6%
Zurich Santander Seguros México	58	6%
Otras*	362	36%

*Incluye: Quálitas Compañía de Seguros 4%, AXA Seguros 4%, Metlife México 4%, Seguros Banorte Generali 3%, entre otras.



Producto - causa	
A 26%	Accidentes personales

Cancelación no atendida de póliza no contratada
Cancelación del contrato anticipadamente
Solicitud de la cancelación de contrato no atendida

B 26%	Daños automóbiles
--------------	--------------------------

Incumplimiento del contrato
Inconformidad con la reparación del bien afectado
Inconformidad con el monto de la indemnización

C 24%	Gastos médicos mayores
--------------	-------------------------------

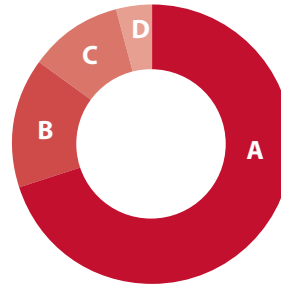
Cancelación no atendida de póliza no contratada
Incumplimiento del contrato
Cancelación del contrato anticipadamente

D 24%	Otros*
--------------	---------------

*Incluye: Incendio 1%, Vida colectivo 1%, Terremoto y otros riesgos catastróficos 1%, Seguro de desempleo 1%, entre otros.

SOFOM ENR		
Institución	Asuntos	Part.
Financiera Independencia	36	26%
Apoyo Económico Familiar	9	6%
Control de Carteras Especiales	9	6%
Ally Credit	8	6%
NR Finance México	8	6%
Otras*	69	50%

* Incluye: Tertius 4%, Red de Servicios Financieros 3%, Compañía Comercial Comernova 3%, Crédito Real 3%, entre otras.



Producto - causa	
A 70%	Crédito personal

Modificación al historial crediticio no atendida
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
Eliminación del historial crediticio no atendida

B 15%	Crédito al auto
--------------	------------------------

Inconformidad con el monto de la indemnización
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)
Modificación al historial crediticio no atendida

C 11%	Crédito hipotecario
--------------	----------------------------

La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)
Cobro de intereses no reconocidos por el cliente
Eliminación del historial crediticio no atendida

D 4%	Otros*
-------------	---------------

* Incluye: Tarjeta de crédito 4%.

SICs		
Institución	Asuntos	Part.
Trans Unión de México	462	52%
Círculo de Crédito	345	39%
Dun & Bradstreet	79	9%

Causa	
82.5%	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
17.4%	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)
0.1%	Inconformidad por homonimia

SOFOM ER		
Institución	Asuntos	Part.
Servicios Financieros Soriana	18	42%
Operadora e Impulsora de Negocios	11	26%
Globalcard	7	16%
Otras*	7	16%

* Incluye: CF Credit Services 9%, Hipotecaria Nacional 7%.

Causa	
23%	Solicitud de cancelación de crédito no atendida
19%	Promociones, sorteos o premios no entregados o aplicados al cliente
16%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)

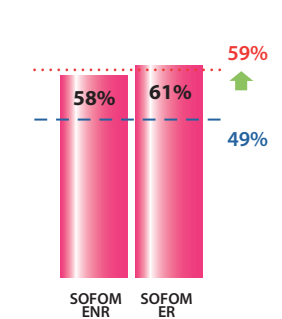
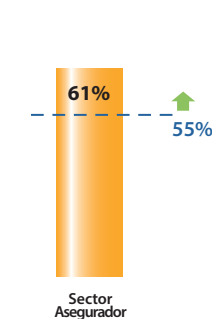
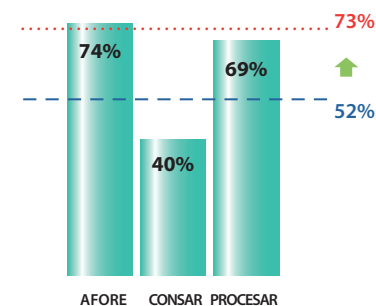
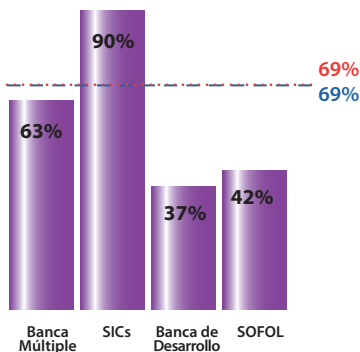
Resolución de las Controversias a Favor del Usuario

Instituciones de crédito	
TPT	17

Instituciones SAR	
TPT	13

Asegurador	
TPT	9

SOFOM	
TPT	16



--- Resolución del Sector en 2011

..... Resolución del Sector en 2012

TPT Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)



Acciones de Atención recibidas

Variación
2011-2012



Part.

73.00%

27.00%

0.0%

Part. %	Sector/Clase	Asesorías		Controversias	Dictamen	Defensoría		Total general
		GO/GE	CO			SDLG	DLG	
		9,364		3,463	0	0		12,827
87.03	Instituciones de Crédito	8,623	2,296	244	0	0	0	11,163
	Banca Múltiple	63	1,396	239	0	0	0	1,698
	SICs	8,549	876	0	0	0	0	9,425
	Banca de Desarrollo	10	8	1	0	0	0	19
	SOFOL	1	16	4	0	0	0	21
6.88	Instituciones SAR	691	179	12	0	0	0	882
	AFORE	7	169	12	0	0	0	188
	CON SAR	1	2	0	0	0	0	3
	PROCESAR	683	8	0	0	0	0	691
4.23	Aseguradoras	7	368	170	0	0	0	545
1.01	SOFOM	2	101	26	0	0	0	129
0.05	Servicios otorgados por Condusef	6	0	0	0	0	0	6
0.80	Otros sectores	35	62	5	0	0	0	102
	Total general	9,364	3,006	457	0	0	0	12,827

Asesorías recibidas

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

Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
Trans Unión de México	8,368	89.76	Reporte de Buró de Crédito	8,549	91.70	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	8,523	91.42
Procesar	683	7.33	Consulta a la BND SAR	683	7.33	Consulta a través del NSS	636	6.82
Dun & Bradstreet	127	1.36	Tarjeta de crédito	36	0.39	Funcionamiento de los productos financieros	34	0.36
Banco Mercantil del Norte	17	0.18	Información sobre productos y servicios financieros	35	0.38	Consulta a SAR 92 a través del RFC	23	0.25
Banco Inbursa	12	0.13	Créditos simples	4	0.04	Consulta por varios NSS	23	0.25
BBVA Bancomer	11	0.12	Créditos personales	3	0.03	El cliente no recibió el estado de cuenta con la leyenda de liquidación	15	0.16
Círculo de Crédito	10	0.11	Registro de trabajadores	3	0.03	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte especial	11	0.12
Bansefi	10	0.11	Vida individual	2	0.02	Proporcionar información sin autorización del cliente	8	0.09
Banco Nacional de México	7	0.08	Crédito de nómina	1	0.01	No recepción de estado de cuenta	6	0.06
Banco Azteca	6	0.06	Créditos y préstamos	1	0.01	Consulta de saldos y movimientos no atendida	5	0.05
Otras Instituciones	72	0.76	Otros productos	6	0.06	Otras causas	39	0.42
Total	9,323	100	Total	9,323	100	Total	9,323	100

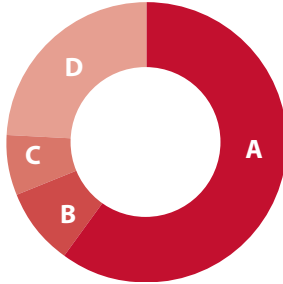
ZACATECAS

Controversias recibidas

Principales: productos y causas

Banca Múltiple			
Institución	Asuntos	Part.	
BBVA Bancomer	568	35%	
Banco Nacional de México	434	27%	
Banco Mercantil del Norte	185	11%	
Banco Azteca	107	7%	
HSBC México	96	6%	
Otras*	245	14%	

*Incluye: Banco Santander (México) 5%, Scotiabank Inverlat 2%, IXE Banco 2%, Banco Ahorro Famsa 2%, entre otras.



Producto - causa	
A 60%	Tarjeta de crédito
Solicitud de cancelación de crédito no atendida	
Consumos no reconocidos	
Cargos no reconocidos realizados por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	

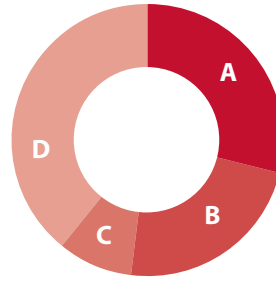
B 9%	Créditos personales
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	
Solicitud de cancelación de crédito no atendida	
Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	

C 7%	Tarjeta de débito
Consumos no reconocidos	
Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente	
Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente	

D 24%	Otros*
*Incluye: Cuenta de ahorro 7%, Créditos hipotecarios 3%, Cuenta de nómina 3%, Créditos simples 3%, entre otros.	

AFORE			
Institución	Asuntos	Part.	
AFORE Sura	28	16%	
Afore XXI Banorte	26	14%	
AFORE Bancomer	25	14%	
Principal Afore	22	12%	
AFORE Banamex	18	10%	
Otras*	62	34%	

*Incluye: Pensionisste 9%, Profuturo G.N.P. 6%, Afore Inbursa 5%, Afore Coppel 5%, entre otras.



Producto - causa	
A 29%	Emisión de estado de cuenta
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	
Información para realizar el trámite no otorgada	

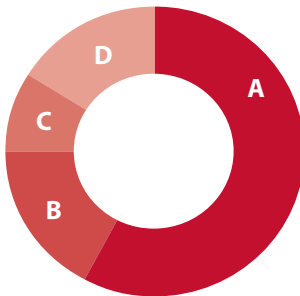
B 23%	Disposición del saldo de la cuenta individual
Información para realizar el trámite no otorgada	
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	
Inconformidad con el resultado o monto del retiro	

C 9%	Registro de trabajadores
Solicitud de disposición no atendida o no concluida	
Información para realizar el trámite no otorgada	
Inconformidad con el resultado o monto del retiro	

D 39%	Otros*
*Incluye: Registro de trabajadores 9%, Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio 7%, Separación (Corrección o aclaración del número de seguridad social) 7%, Unificación de cuentas 6%, entre otros.	

Asegurador			
Institución	Asuntos	Part.	
Seguros BBVA Bancomer	142	26%	
Metlife México	77	14%	
Seguros Argos	52	10%	
Seguros Inbursa	33	6%	
Grupo Nacional Provincial	32	6%	
Otras*	202	38%	

*Incluye: Seguros Banamex 6%, Ace Seguros 4%, Seguros Banorte Generali 3%, AXA Seguros 3%, entre otras.



Producto - causa	
A 58%	Vida individual
Cancelación del contrato anticipadamente	
Cancelación no atendida de póliza no contratada	
Aclaración del pago de la póliza no atendida	

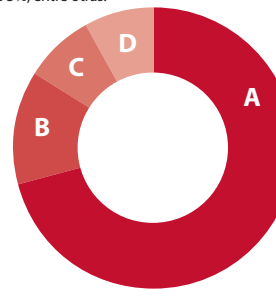
B 17%	Daños automóbiles
Aclaración del pago de la póliza no atendida	
Inconformidad con la reparación del bien afectado	
Incumplimiento del contrato	

C 9%	Gastos médicos mayores
Cancelación del contrato anticipadamente	
Cancelación no atendida de póliza no contratada	
Solicitud de cancelación de contrato no atendida	

D 16%	Otros*
*Incluye: Vida colectivo 6%, Accidentes personales 4%, Agrícola y de animales 2%, Vida grupo 1%, entre otros.	

SOFOM ENR			
Institución	Asuntos	Part.	
Financiera Independencia	46	44%	
Financiera Finsol	11	11%	
Hipotecaria Su Casita	5	5%	
NR Finance México	5	5%	
Ally Credit	4	4%	
Otras*	33	31%	

* Incluye: GE Capital México Treasury Services 4%, Ford Credit de México 4%, Unimex Financiera 4%, Control de Carteras Especiales 3%, entre otras.



Producto - causa	
A 71%	Crédito personal
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	
Pago no aplicado al crédito	

B 13%	Crédito al auto
Modificación al historial crediticio no atendida	
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	
Pago no aplicado al crédito	

C 8%	Crédito hipotecario
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	
Beneficios no aplicados al crédito	
Pago no aplicado al crédito	

D 8%	Otros*
* Incluye: Tarjeta de crédito 6%, Créditos refaccionarios 1% y Crédito simple 1%.	

SICs			
Institución	Asuntos	Part.	
Trans Unión de México	660	75%	
Círculo de Crédito	204	23%	
Dun & Bradstreet	12	2%	

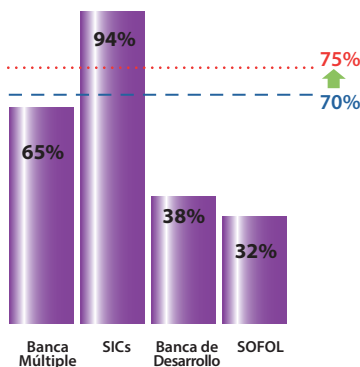
Causa	
99.8%	Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
0.2%	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)

SOFOM ER			
Institución	Asuntos	Part.	
Operadora e Impulsora de Negocios	9	39%	
Servicios Financieros Soriana	6	26%	
Hipotecaria Nacional	5	22%	
Santander Hipotecario	3	13%	

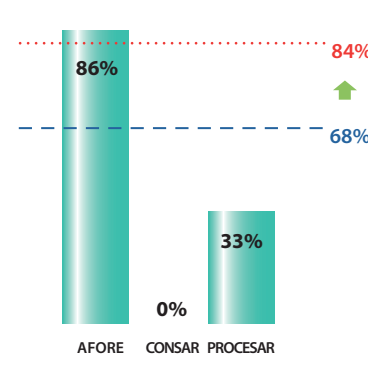
Causa	
26%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
13%	Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución
9%	Beneficios no aplicados al crédito

Resolución de las Controversias a Favor del Usuario

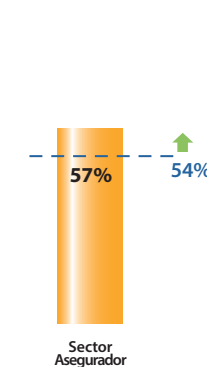
Instituciones de crédito	
TPT	19



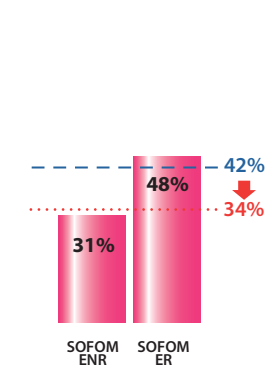
Instituciones SAR	
TPT	8



Asegurador	
TPT	19



SOFOM	
TPT	22



--- Resolución del Sector en 2011

..... Resolución del Sector en 2012

TPT Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)






Herramientas de Información

En 2012, se registraron 25,043,437 de accesos, entre Simuladores, Calculadoras, Cuadros comparativos, Fichas Técnicas, Registros, Página Web y Twitter, lo cuál implicó un incremento del 20%, con respecto a 2011.







	Página
Simuladores	188
Calculadoras	192
Registros	195
Página Web y Twitter	199

Datos Relevantes

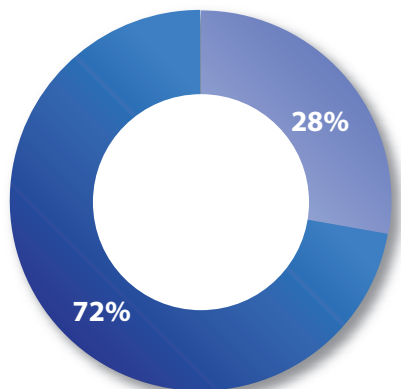
	Accesos	Incremento con respecto a 2011	
Simuladores y Calculadoras	1,632,827		27%
Cuadros comparativos	73		11%
Fichas Técnicas	179		2,900%
Registros	329,750		10%
Página WEB	23,080,608		20%
Seguidores			
Twitter	16,881		113%

Tipo de Registros

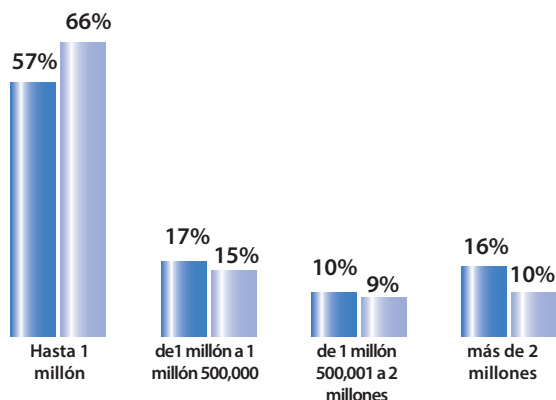
	Accesos	Incremento con respecto a 2011	
Registro de Tarifas de Seguros Básicos (RESBA)	43,501		13%
Registro de Comisiones (RECO)	20,064		36%
Registro de Contratos de Adhesión (RECA)	80,802		12%
Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES)	185,383		14%

Distribución de las transacciones que realizaron los Usuarios

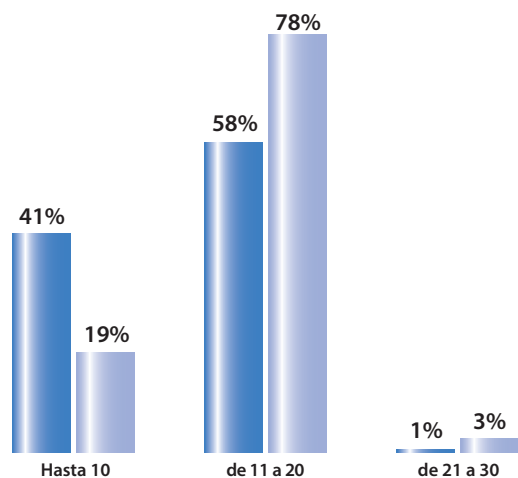
Tipo de Producto



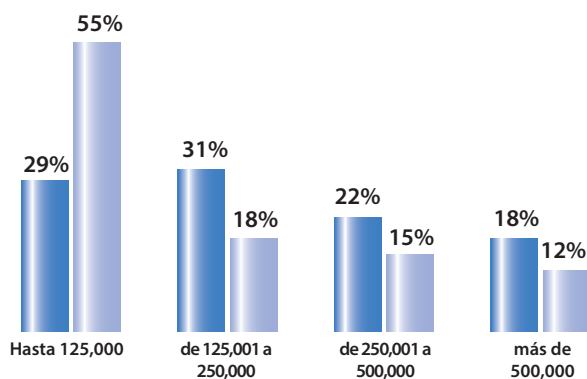
Valor del Inmueble



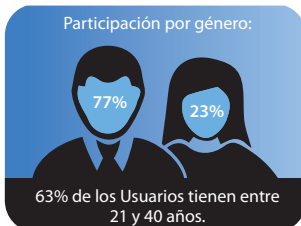
Plazo (años)



Enganche


Tasa Fija
Infonavit

Participación por género:



Tasa de Interés Fija

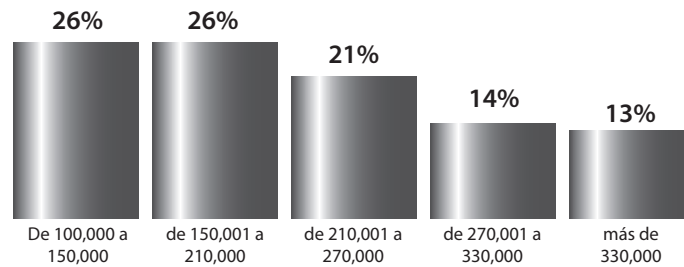
Sector	La más baja	La más alta
Bancos	9.75%	13.50%
SOFOL	10.54%	12.91%
SOFOM	11.50%	13.08%
ENR		

Tasa de Interés apoyo Infonavit

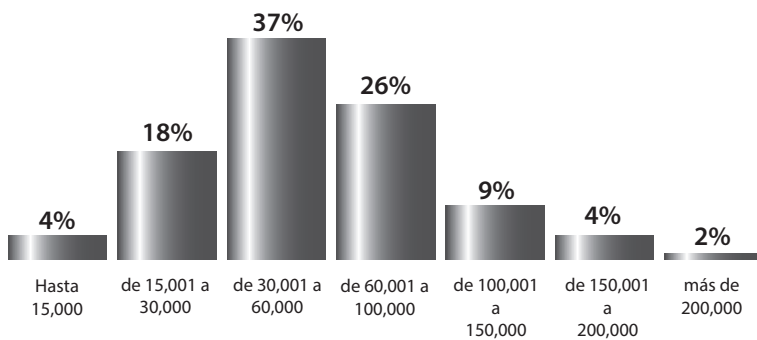
Sector	La más baja	La más alta
Bancos	9.75%	13.50%
SOFOL	10.54%	12.91%
SOFOM	11.50%	13.08%
ENR		

Distribución de las transacciones que realizaron los Usuarios

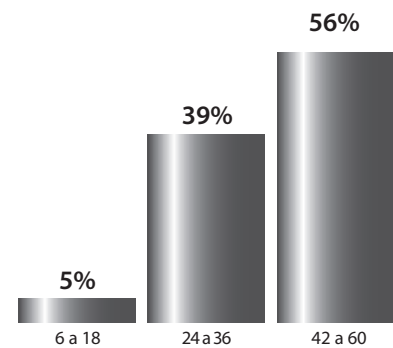
Valor del Automóvil



Enganche



Plazo (meses)

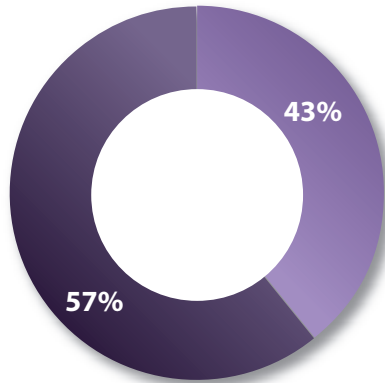


Las tasas de interés cerraron 2012, entre 11.95% y 16.86%

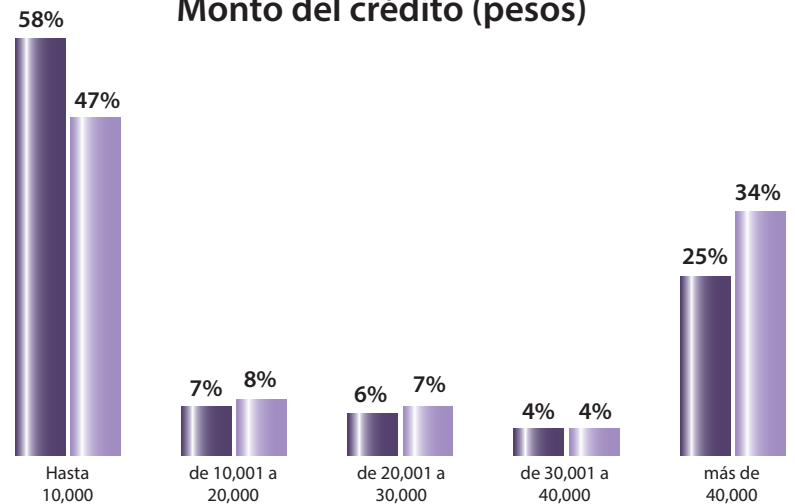


Distribución de las transacciones que realizaron los Usuarios

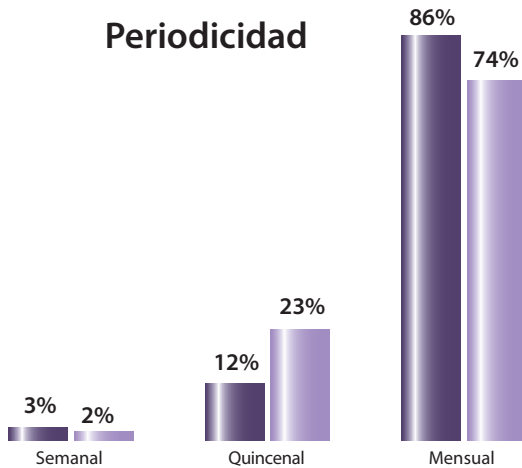
Tipo de Producto



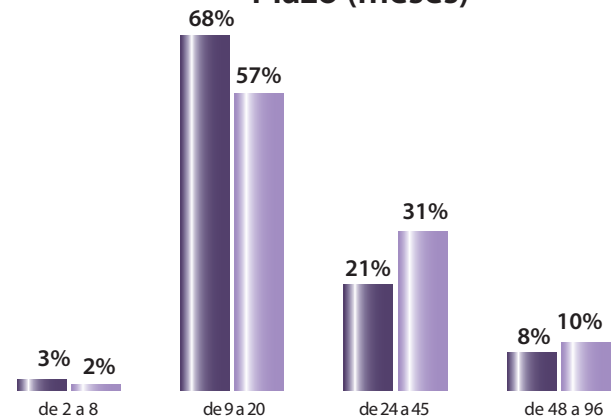
Monto del crédito (pesos)



Periodicidad



Plazo (meses)



Personal Nómina

Tasa de Interés crédito personal y de nómina

Sector	La más baja	La más alta
Bancos	15.00%	93.60%
SOFIPO*	21.60%	72.00%
SOFOM	35.04%	84.00%
ENR	37.00%	93.00%
SOFOM		
ER		



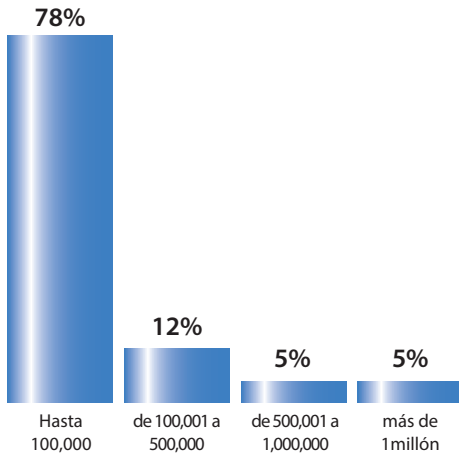
*Sociedad Financiera Popular.

Simulador de Ahorro y Fondos de Inversión

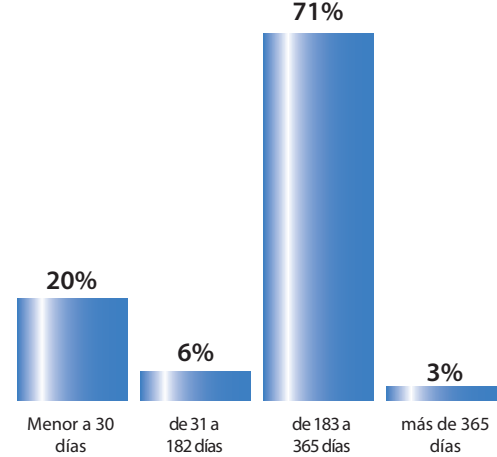
El 40% de los Usuarios consulta fondos de inversión con características de corto plazo y liquidez inmediata, de los cuales:



Monto de inversión

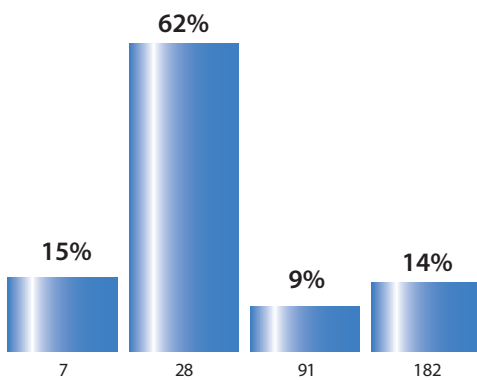


Plazos de consulta

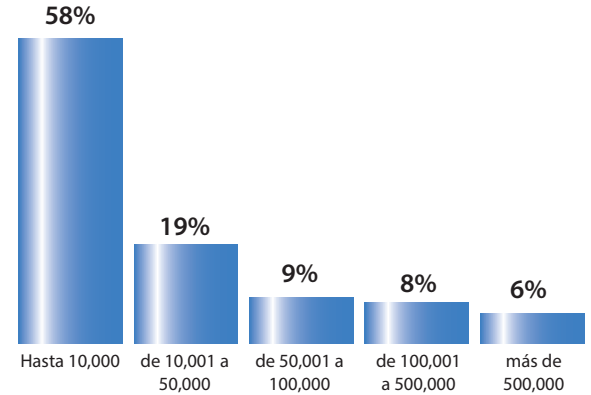


En cuanto al Simulador de ahorro, las preferencias por los PRLV* con las periodicidades, monto y depósitos adicionales fue:

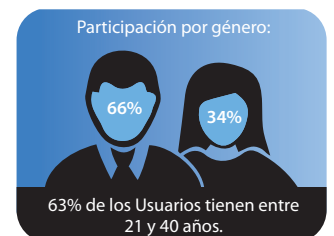
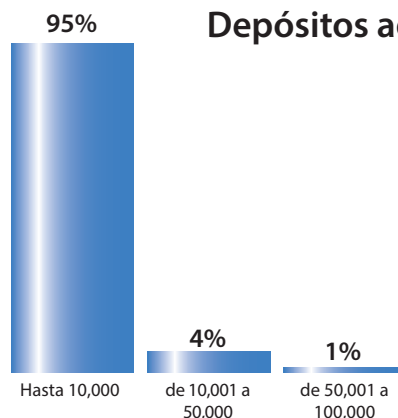
Periodicidad de reinversión (días)



Monto Inicial



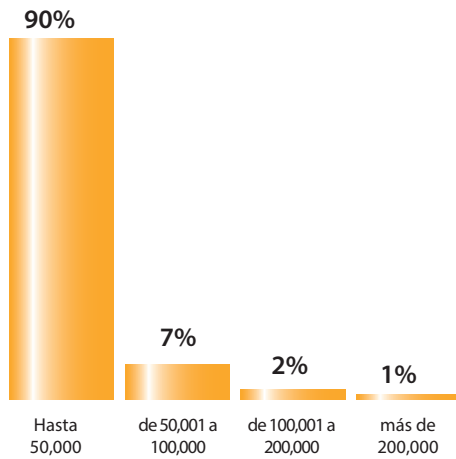
Depósitos adicionales



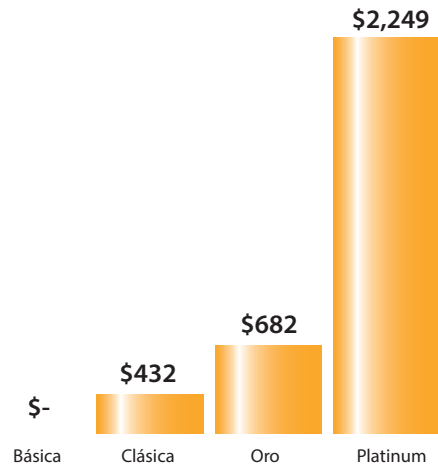
*PRLV: Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento.

Distribución de las transacciones que realizaron los Usuarios

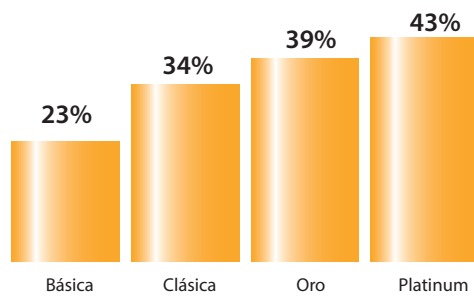
Monto del crédito



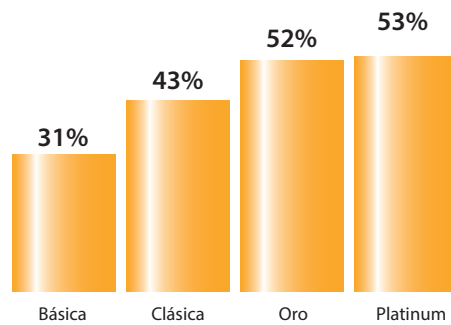
Comisión Anual Promedio 2012



Tasa de Interés Promedio 2012

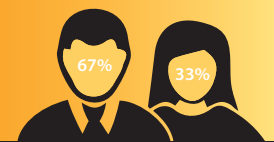


CAT Promedio 2012



Las visitas se concentraron en tarjetas de los siguientes Bancos: Banamex 31%, BBVA Bancomer 27% y Banorte 13%.

Participación por género:



67% de los Usuarios tienen entre 21 y 40 años.

Sitio de Cuadros comparativos

Herramienta disponible en nuestra página WEB (www.condusef.gob.mx), que permite comparar tasas, comisiones y rendimientos actuales e históricos de diversos productos y servicios financieros, para ayudar al Usuario a decidir de manera razonada el producto que convenga a sus necesidades.

La información se actualiza periódicamente, considerando el tipo de datos y el Sector Financiero.

6	Sectores con información para conocer y comparar las características de los distintos productos y servicios financieros que se ofrecen en el mercado
73	Cuadros comparativos
103,727	Accesos

Catálogo de Tarjetas de crédito

Biblioteca virtual que muestra las principales características cuantitativas (comisiones, Costo Anual Total, tasa de interés promedio ponderada) y cualitativas (seguros y beneficios que ofrecen), con la finalidad de que el Usuario de servicios financieros compare y elija el producto que más se ajuste a sus necesidades.

Incluye información de:

120	Tarjetas de crédito
16	Instituciones financieras
21,621	Visitas desde su inicio de operaciones, el 14 de noviembre de 2012

Fichas Técnicas que concentran la información general, beneficios, requisitos y observaciones de los productos que aparecen en el Sitio de Cuadros Comparativos, diseñadas para que el Usuario pueda encontrar en un solo lugar toda la información relacionada con los productos que ofrecen los Bancos y Aseguradoras.

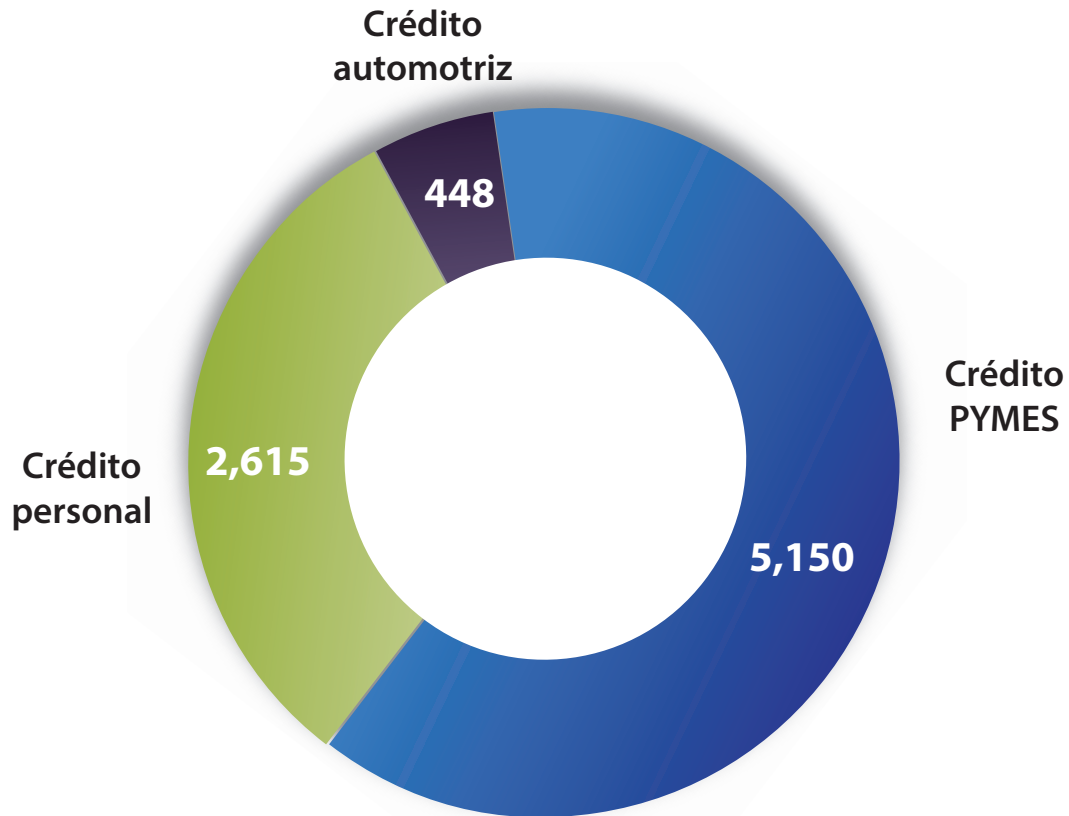
En el Sitio, se pueden visualizar 179 Fichas Técnicas de los siguientes tipos de productos:

Producto, Ramo, y Comisiones	Cuenta de ahorro
	Cuenta de ahorro infantil
	Cuentas de cheques con intereses para personas físicas
	Cuentas de cheques sin intereses para personas físicas
	Cuentas de cheques con intereses para personas morales
	Cuentas de cheques sin intereses para personas morales
	Cuentas de cheques en dólares
	Cuentas de nómina, comisiones para el empleado
	Crédito hipotecario
	Préstamos en cuentas de nómina
	1er. Trimestre 2012: comisiones de las cuentas con chequera y tarjeta de débito (personas físicas)
	Seguro educativo

Registro de Comisiones (RECO)

Registro en donde se presentan las comisiones que cobran las SOFOM ENR.

Productos con mayor número de comisiones registradas



Concepto de comisión con mayor número de registros

Contratación o apertura	3,843
-------------------------	-------

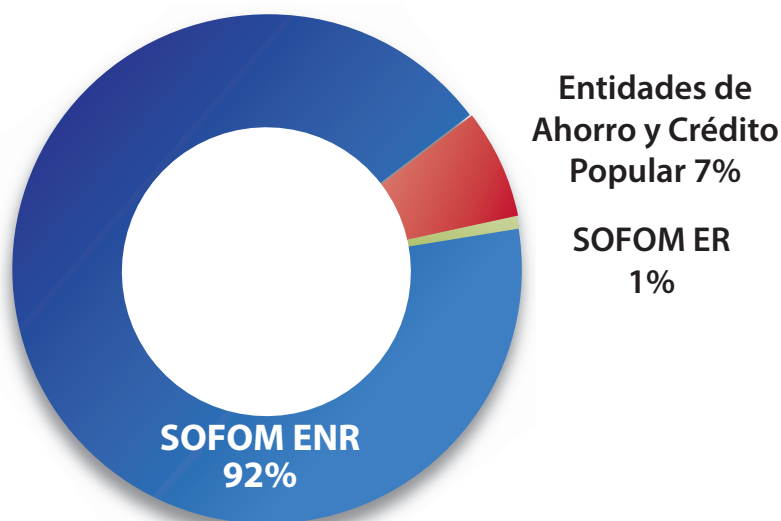
Promedio de comisiones registradas por Institución:	7
---	---

Registro de Contratos de Adhesión (RECA)

Permite conocer los contratos de Adhesión de productos y servicios de Bancos, SOFOL, SOFOM y Entidades de Ahorro y Crédito Popular, incluyendo información sobre las obligaciones que derivan de ellos y sus características generales.

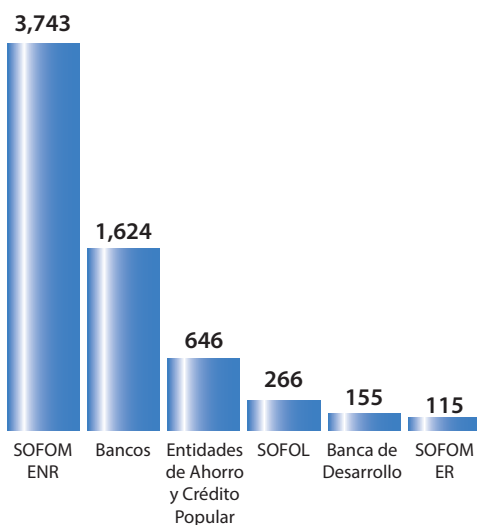
Instituciones incorporadas en 2012

Sector	Núm. de Instituciones
SOFOM ENR	324
Entidades de Ahorro y Crédito Popular	23
SOFOM ER	3
Total	350

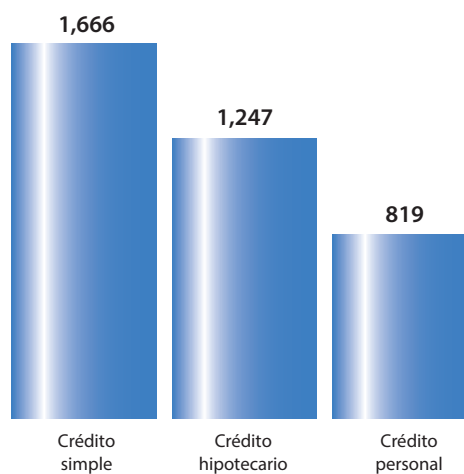


Contratos registrados en 2012

Por Sector



Por producto



Promedio de contratos por Institución: 2

SIPRES: Registro de Prestadores de Servicios Financieros

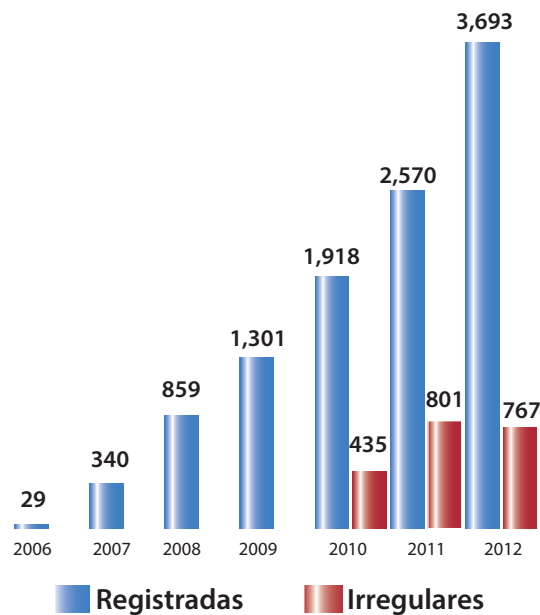
Derivado de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la Condusef lleva un registro de carácter público denominado SIPRES, cuyo objetivo principal consiste en mantener la información corporativa y general de las Instituciones financieras que son competencia de la Condusef.

Al periodo 2012, se presenta la siguiente información:

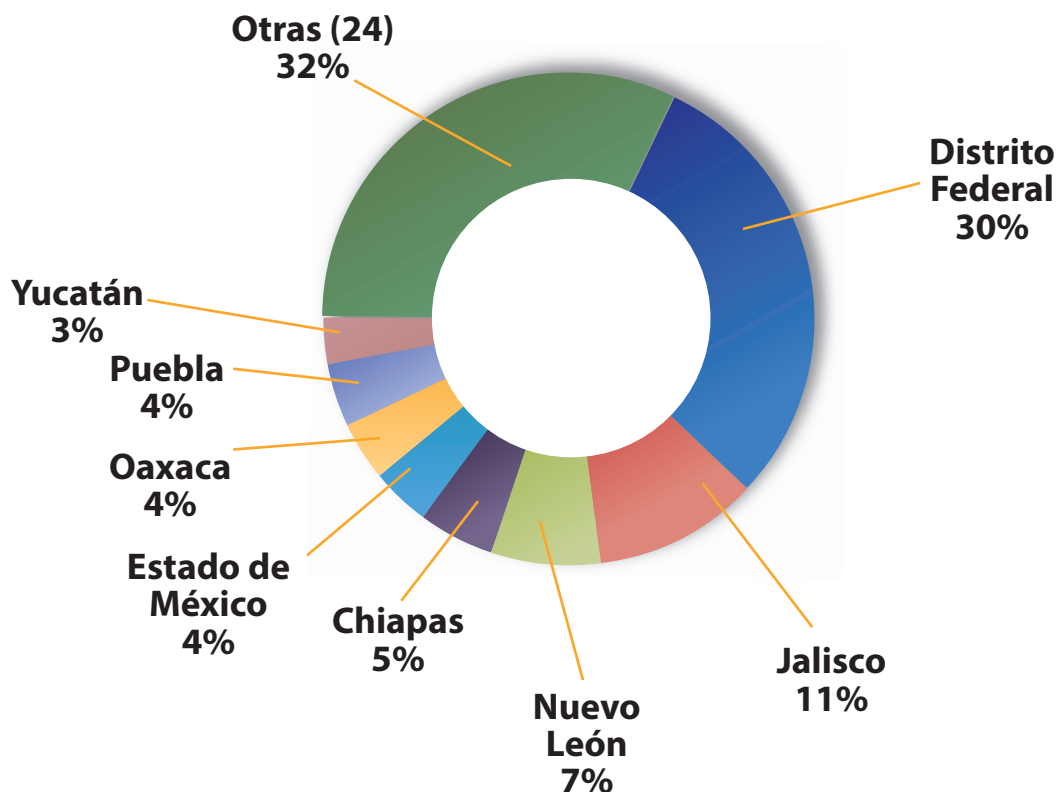
Núm.	Instituciones registradas
14	Administradoras de Fondos para el Retiro y Empresa Procesadora de la Base de Datos Nacional del SAR
20	Almacenes Generales de Depósito
3	Arrendadoras Financieras
35	Casas de Bolsa
9	Casas de Cambio
1	Empresas de Factoraje Financiero
110	Entidades de Ahorro y Crédito Popular
1	Financiera Rural
6	Instituciones de Banca de Desarrollo
42	Instituciones de Banca Múltiple
15	Instituciones de Fianzas
102	Instituciones de Seguros
6	Operadoras del Mercado de Derivados
1	Organismos de Servicio Social
24	Sociedades Controladoras
2	Sociedades de Ahorro y Préstamo
3	Sociedades de Información Crediticia
566	Sociedades de Inversión
81	Sociedades de Inversión Especializadas de Fondos para el Retiro
10	Sociedades Distribuidoras de Acciones de Sociedades de Inversión
17	Sociedades Financieras de Objeto Limitado
3,693	Sociedades Financieras de Objeto Múltiple ENR
24	Sociedades Financieras de Objeto Múltiple ER
42	Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión
123	Uniones de Crédito
4,950	Total

Participación de SOFOM ENR

- El sector de SOFOM ENR, de 2009 a la fecha, ha tenido un crecimiento promedio anual del 36%.
- Muchas de estas Entidades han surgido como empresas micro familiares.
- El 79% de las Entidades reportan un capital menor al millón de pesos.
- Es importante señalar que de las 3,693 Sociedades Financieras de Objeto Múltiple ENR en el SIPRES, 201 están inactivas (5%).
- Existen 767 Entidades no registradas que se encuentran en grave incumplimiento (15%), es decir, que no han dado aviso de su constitución a la Condusef.
- De los 32 Estados de la República, 8 concentran el 68.1% de las SOFOM ENR con el 72.8% del capital.
- Las 24 Entidades Federales restantes engloban el 31.9% del total general.

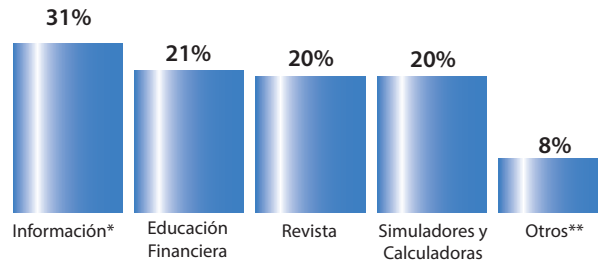


Participación de SOFOM ENR por Estado



Accesos a Página WEB

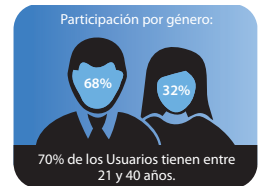
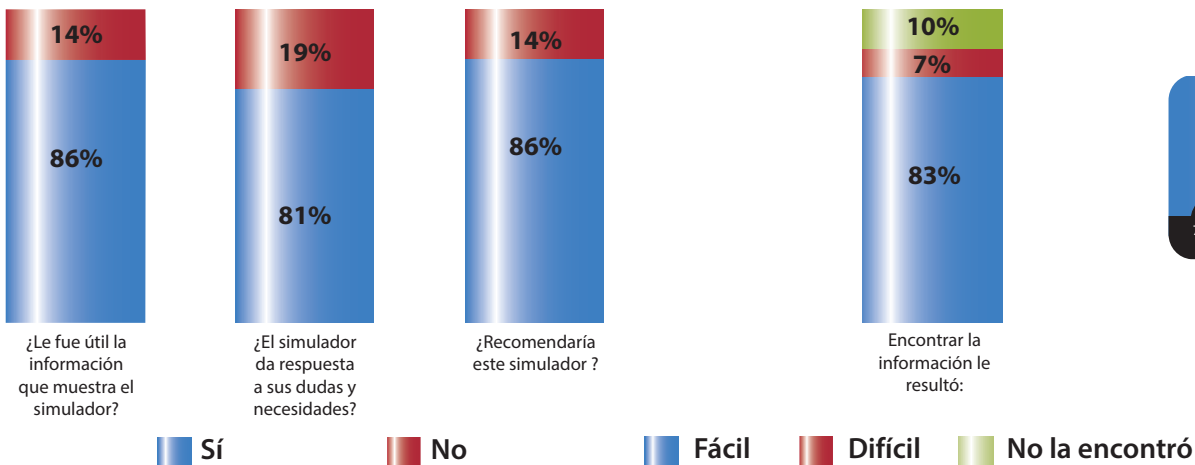
De los 23,080,608 accesos en 2012:



(*) Incluye: Página principal, Instituciones financieras, Consulta trámites y servicios, Estadísticas, Dudas o problemas de: Tarjeta de crédito, Seguro de automóviles y de vida, AFORE, Buró de crédito y SOFOM.

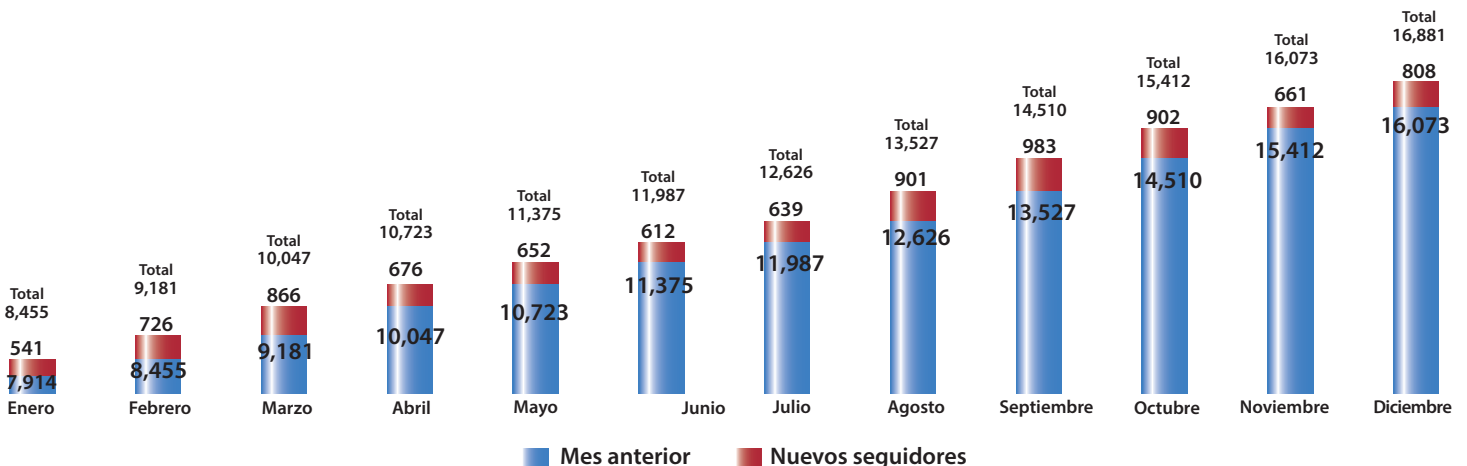
(**) Incluye: Contáctanos y oficinas de atención, Quiénes somos, Transparencia, Otra información, Rss, Versión móvil, Versión inglés, Sitios de interés, Atención y Participación, Problemas de compatibilidad.

Resultado de la encuesta respecto a la página Web



Participación en Redes Sociales (Twitter)

@CondusefMX, es la cuenta oficial de Twitter, la cual contribuye a difundir la Educación Financiera a través de las redes sociales y orientar en temas específicos a los Usuarios que lo soliciten. Se han publicado 864 Tweets con temas relacionados a: Seguros, Tarjetas de crédito, Pago de deudas, Consejos para ahorrar, entre otros. En este año, se han incorporado 8,967 nuevos seguidores en la cuenta, para un total de 16,881, promediando así, 700 Usuarios cada mes.



Anuario Estadístico 2012

se terminó de imprimir en mayo de 2013
en los talleres de Impresos Publicitarios y
Comerciales S.A. de C.V., Delfín Mza. 130 Lte. 14
Col. Del Mar Del. Tlahuac C.P. 13270 México D.F.
La edición consta de 2,000 ejemplares