

Anuario Estadístico 2017

SHCP

SECRETARÍA DE HACIENDA
Y CRÉDITO PÚBLICO



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

Anuario Estadístico 2017

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

Silvia Hernández Martínez

Vicepresidente de Planeación y Administración

Daniel Quintero Peña

Junta de Gobierno

Gabriela Sánchez Santillán

Participaron en la edición de este documento:

Director General de Desarrollo Financiero,
Estadístico y de Tecnologías de Información:

Aurelio Castro González

Director de Información y Desarrollo Estadístico:

Gerardo García Escobedo

Agradecimientos especiales:

Gerardo Francisco Calvillo Anaya

Elisa Herrejón Villarreal

Guiuliana Vera Martínez

Ana Alicia Cervera Uribe

Pedro Alejandro Gómez Peraza

Elaboración e investigación: María Antonia Saldaña Bernal, Marlene Hernández Ortega, Nohemí Morales Ortega, Rolando Martínez Arteaga, René Arroyo Mora, Carlos Alberto Cuevas López, Bogar Pavel Bonilla Hernández, Edgar Hugo Guerrero Hernández, Víctor Medina Acevedo, Ivonne González Rivero.

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: Marlene Hernández Ortega
Ciudad de México, Mayo 2018.

Mensaje del Presidente

Durante los últimos cinco años el Gobierno Mexicano promovió diversos cambios estructurales tendientes a mejorar la productividad y promover el crecimiento económico de nuestro país. Las Reformas propuestas por el Ejecutivo Federal y aprobadas por el Congreso de la Unión, sentaron las bases para un México más próspero.

En este contexto la CONDUSEF promovió mejoras, tanto en su estructura como en sus servicios de protección y defensa a los Usuarios y continúa trabajando para garantizar que sus derechos se consoliden de forma cada vez más contundente.

Con la finalidad de ampliar la cobertura de atención a usuarios, en 2017 se puso en operación una nueva oficina de atención a usuarios en la estación Colegio Militar del STC Metro, sumándose a la que ya opera en la estación Allende, modificando nuestro Estatuto Orgánico a fin de que ambas oficinas sean parte de una sola Subdelegación denominada "Metropolitana Metro".

En materia de Educación Financiera, se creó el "Programa Sinergia", cuyo objetivo es potenciar el esfuerzo de las Instituciones para promover la Educación Financiera y sumarlas en un proceso de difusión nacional. Asimismo, se llevó a cabo el primer concurso de pintura y dibujo infantil "Trazos Financieros", con el objetivo de acercar la Educación Financiera a la población infantil mexicana.

En otro tema y con la finalidad de que los asegurados ante un siniestro conozcan sus derechos y las obligaciones de su ajustador, se creó el "Micrositio de Ajustadores de Seguros de Automóvil". Con el fin de brindar una mayor transparencia y claridad en los productos de seguros, también se puso a disposición del público el Registro de Contratos de Adhesión de Seguros (RECAS).

Respecto al Sector Bancario, la CONDUSEF ha sido pionera en el tema "Fraudes Financieros" al dar a conocer el Informe de Reclamaciones Imputables a un Posible Fraude y el Cuadernillo "Fraudes Financieros", derivado de que en México las modalidades para cometer fraudes tradicionales y/o cibernéticos han evolucionado a lo largo de los últimos años, lo cual se ha visto reflejado en el incremento de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Con la finalidad de que los Usuarios puedan evaluar la calidad de atención de las sucursales bancarias, se creó el "Micrositio de Sucursales Bancarias" donde el Usuario podrá calificar al personal de ventanilla, al ejecutivo y/o asesor, así como a los Cajeros Automáticos e instalaciones, incluso conocer las opiniones o experiencias de otros Usuarios.

La estrategia planteada por la CONDUSEF en los últimos años ha buscado no sólo acercar cada vez más los servicios a los Usuarios dentro del territorio nacional, sino ha ido más allá fortaleciendo los servicios de consulta, asesoría y gestión de reclamaciones de mexicanos que radican en los Estados Unidos y otras partes del mundo, a través de la instalación de módulos MAEX en 12 Consulados, la operación de la Lada Internacional y dos ediciones de la “Guía Más Vale estar Preparado”.







A raíz de los sismos ocurridos el 7 y el 19 de septiembre de 2017, la CONDUSEF estableció diversas acciones encaminadas a asesorar y atender a los afectados directa o indirectamente por dichos eventos, a través de una coordinación estrecha con las autoridades del Gobierno Federal y el de la Ciudad de México, para atender con la mayor prontitud posible los casos de personas que perdieron su vivienda o tuvieron pérdidas parciales.






Todo lo anterior, ha generado que la CONDUSEF cuente con programas más amplios, con el fin de reducir los riesgos para los Usuarios dentro y fuera de nuestro país, los cuales permiten dar cumplimiento a nuestra misión.

Con el objetivo de dar cuenta a lo anteriormente enunciado, la CONDUSEF presenta su “Anuario Estadístico 2017” en el cual se mencionan los logros y reitera su compromiso de seguir trabajando en la protección y defensa de los intereses y derechos de los Usuarios ante las instituciones financieras, contribuyendo de esta manera, al sano desarrollo del sistema financiero mexicano, convencidos de que la información es una de las armas más poderosas que se pueden ofrecer a las personas para que tomen decisiones que les permita mejorar su calidad de vida y llevar a México a su máximo potencial económico.

Mario A. Di Costanzo

Índice Temático General

	Acciones de Defensa en Condusef	09
	Productividad Laboral	10
	Cobertura Demográfica	11
	Proceso de Atención a Usuarios	12
	Historia Estadística	14
	Distribución de las Acciones de Defensa	16
	Comportamiento de las Acciones de Defensa	18
	¿Quién reclama? Por edad y por género	19
	Sistema Financiero Mexicano	20
	Banca Múltiple	21
	Sociedades de Información Crediticia	41
	Aseguradoras	47
	SOFOM E.N.R.	59
	SOFOM E.R.	69
	Administradoras de Fondos para el Retiro	79
	Sanciones Impuestas	93
	SOFOM E.N.R.	95
	Banca Múltiple	96
	SOCAP'S	97
	Instituciones de Seguros	98
	SOFIPO'S y SOFOM E.R.	99
	Sociedades de Inversión	100
	Detalle por Subdelegación de Condusef	101
	Subdelegaciones	102
	Módulo de Atención en el Exterior (MAEX)	178
	Acciones 2017 de Condusef para la Protección de Migrantes	180
	Micrositios	184
	Micrositio de Comercio Electrónico	184
	Micrositio de Sucursales Bancarias	186
	Micrositio de Ajustadores	188

	Herramientas de Información	190
	Herramientas de Información (Accesos)	191
	Simuladores	192
	Registro de Comisiones (RECO)	194
	Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES)	200
	Reclamaciones monetarias de la Banca R27	202
	Productos financieros reclamados	203
	Canales transaccionales reclamados	204
	Causas de reclamación	205
	Resultados de reclamación y tiempo promedio de respuesta	206
	Monto reclamado y monto abonado al cliente	207
	Reclamaciones monetarias por Banco	208
	Reclamaciones imputables a un posible fraude	209
	Posible Robo de Identidad	211
	Reclamaciones en Condusef imputables a un posible Robo de Identidad	212
	Reclamaciones Monetarias R27 imputables a un posible Robo de Identidad	215
	Buró de Entidades Financieras	217
	Banca Múltiple	220
	SOFOM E.N.R.	222
	SOFOM E.R.	227
	Aseguradoras	227
	SOCAP's, SOFIPO's, Uniones de Crédito, entre otros	229
	Otros Sectores	237
	Actividades de Supervisión, Vigilancia e Inspección	238
	Evaluación y Vigilancia	239
	Verificación e Inspección	242
	Cláusulas Abusivas	247

Acciones de Defensa en Condusef

Durante 2017 las **Acciones de Defensa** a los Usuarios se incrementaron en **5.6%** con respecto a las registradas en 2016, resultado principalmente del crecimiento de las Asesorías.

Las Asesorías que son el filtro para resolver en primera instancia la gran mayoría de asuntos, mostraron un crecimiento de **5.4%** y representaron el **85.1%** del total de las Acciones de Defensa.

Las **Reclamaciones** presentaron un incremento de **6.8%**, generado principalmente por los Procesos Gestión Electrónica, Conciliación y Solicitud de Dictamen, los cuales en conjunto se incrementaron en **7.6%** con respecto a 2016 y representaron el **84.9%** del total de las Reclamaciones.

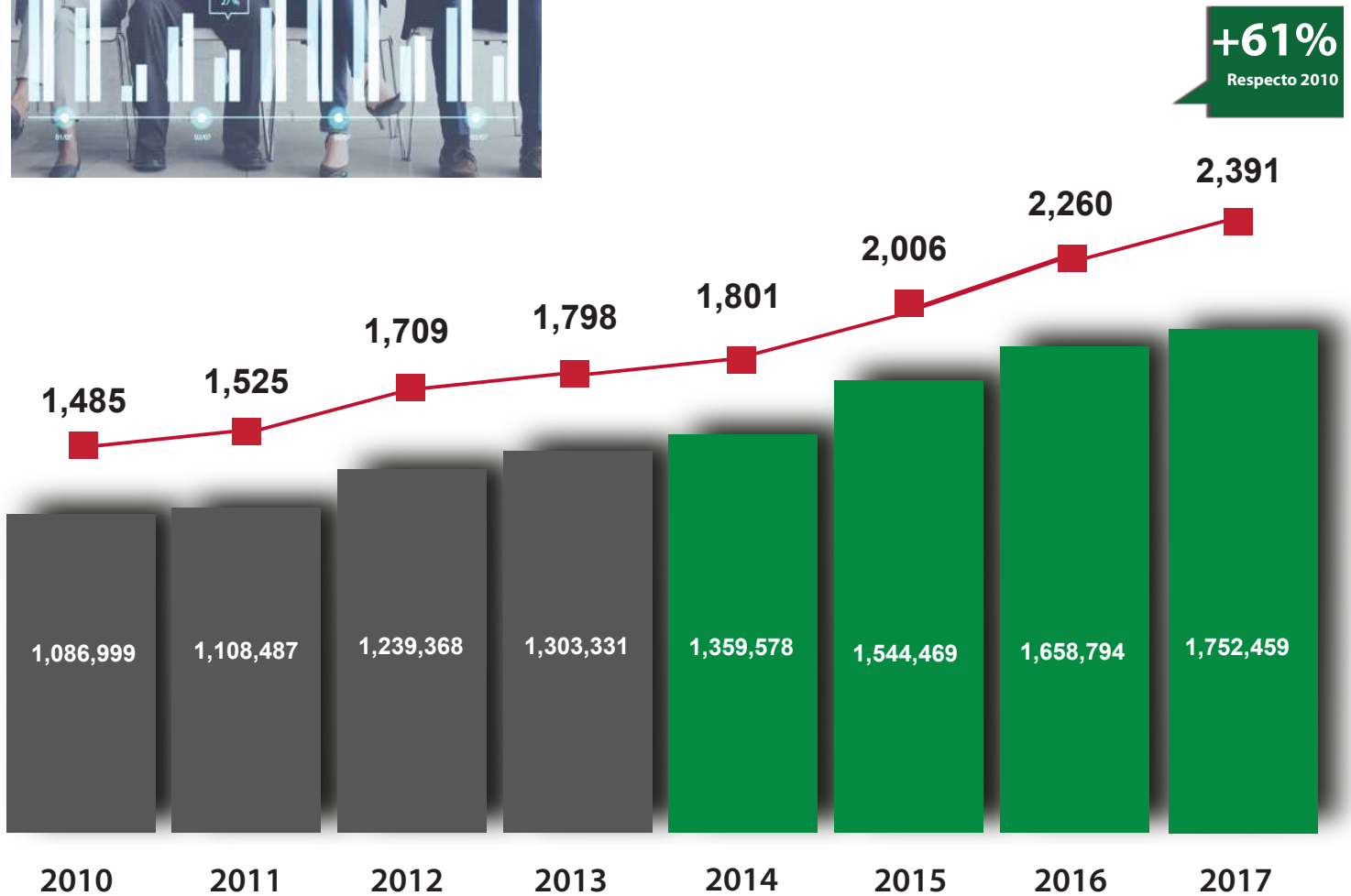


	Página
Productividad Laboral	10
Cobertura Demográfica	11
Proceso de Atención a Usuarios	12
Historia Estadística	14
Distribución de las Acciones de Defensa	16
Comportamiento de las Acciones de Defensa	18
¿Quién reclama? Por edad y género	19

Productividad Laboral



De 2010 a 2017, las acciones de defensa por empleado pasaron de 1,485 a 2,391 al año (61% más).



- Acciones de Defensa
- Acciones de Defensa por empleado

Antes de la Reforma Financiera

Con la Reforma Financiera

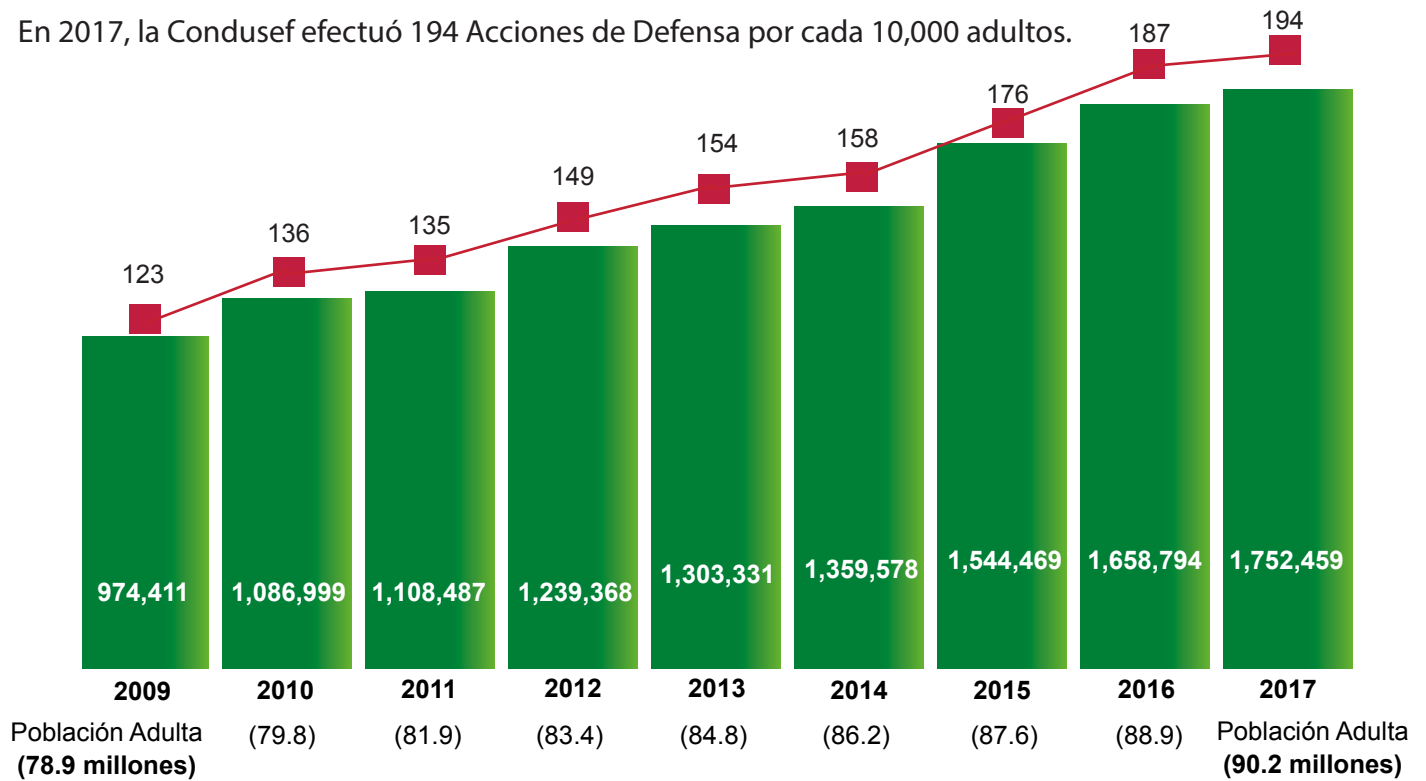
Plantilla laboral:

(732) (727) (725) (725) (755) (770) (734) (733)*

(*) incluye 85 plazas eventuales

Cobertura Demográfica

En 2017, la Condusef efectuó 194 Acciones de Defensa por cada 10,000 adultos.



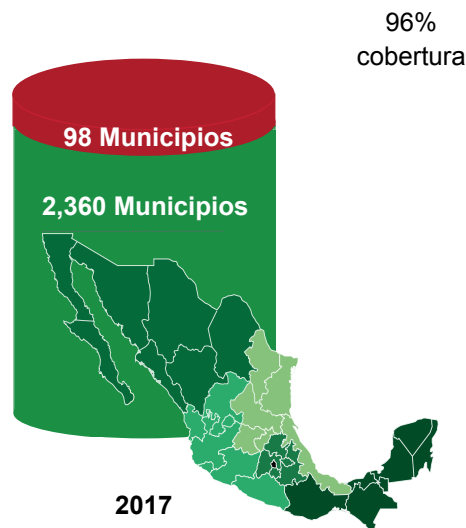
- Acciones de Defensa
- Acciones de Defensa por cada 10,000 adultos

Índices calculados con base en proyecciones de la población adulta para varios años obtenida del Consejo Nacional de Población (CONAPO) y con información tomada del censo 2010, INEGI.

Cobertura Demográfica

Esta administración se fijó la meta de ampliar la cobertura de atención a la ciudadanía dentro del territorio Nacional. Ahora Condusef es más conocida y reconocida como la Institución que brinda servicios de Protección y Educación Financiera.

- Municipios con Acciones de Defensa
- Municipios sin Acciones de Defensa



En 2006 la cobertura era de sólo 62%

Proceso de Atención a Usuarios de CONDUSEF

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), inició sus actividades el 19 de abril de 1999, teniendo como objetivo fundamental “procurar la equidad entre los Usuarios y las Instituciones Financieras”.

Asesoría

A Asesorías

Orientación sobre productos y servicios financieros

A través de las **Asesorías Técnico-Jurídicas (ATJ)**, le ayuda al Usuario 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 mediante:

- **Consultas Jurídicas y Orientaciones Jurídicas Especializadas** es la herramienta previa y siempre necesaria, puesta a disposición del Usuario para el correcto ejercicio de sus derechos y obligaciones recogidos en las leyes, explicados y desarrollados a través de la figura profesional del abogado.

De igual manera, Condusef proporciona las siguientes asesorías:

- Consulta **Beneficiarios de Cuentas Bancarias**, tiene por objeto que el Usuario pueda tener el conocimiento si es beneficiario de alguna cuenta de depósito o inversión, o en su caso pueda tener información de la existencia de la misma.
- Consulta **SIAB VIDA**, es el sistema mediante el cual el Usuario, en su carácter de beneficiario, consulta la existencia de un seguro de vida a su favor.

Reclamaciones

Gestión Ordinaria (GO) y Gestión Electrónica (GE)

Controversia



En estos Procesos no se involucran abogados, se trata de convenir los intereses de ambas partes de forma amigable.

- **Gestión Ordinaria.** Es el procedimiento por el que la Condusef notifica a la Institución Financiera la inconformidad o reclamación del Usuario (a través del envío de un oficio con fundamento en el Art. 53 de la Ley de Condusef), y se realiza en aquellos casos en los que no se cuenta con convenio de colaboración de Gestión Electrónica.

- **Gestión Electrónica.** Es el mecanismo que permite a la Condusef y a la Unidad Especializada de la Institución, resolver de forma electrónica las inconformidades o reclamaciones que plantean los Usuarios, diseñado para la optimización de los procesos y los resultados.

CV Controversia

Gestión Cobranza (REDECO)

Redeco (Registro de Despachos de Cobranza) es un sistema electrónico que contiene información de los Despachos de Cobranza, quienes actúan como intermediarios entre la Entidad financiera y el Deudor, con el propósito de requerir extrajudicialmente el pago de la deuda, así como, negociar y reestructurar los créditos, préstamos o financiamientos. Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades financieras a través del Redeco y recibir respuesta por el mismo sistema.

Conciliación (CO)

Controversia



Es la etapa del proceso de atención a Usuarios, a través de la cual la Condusef propone alternativas para dar solución a los conflictos, con la finalidad de lograr consensualmente el acuerdo entre las partes involucradas, y puede tener los siguientes resultados:

- **Conciliado:** Cuando las partes (Usuario-Institución Financiera) llegan a un acuerdo para la resolución de la reclamación.
- **No Conciliado:** El Usuario - Institución Financiera no logran conciliar sus intereses durante el desarrollo de la Audiencia de Conciliación.
- **Concluido por otros motivos:** Es cuando las partes (Usuario-Institución Financiera) no continúan con el procedimiento de Conciliación, ya sea porque así lo decidieron, a través de un desistimiento por parte del Usuario, o bien porque existe un impedimento legal para que la Condusef pueda continuar su mediación en el asunto.

Proceso de Atención a Usuarios de CONDUSEF

Desde entonces, realiza labores de asesoría, protección y defensa de los intereses de los Usuarios, buscando en todo momento la sana interacción entre los agentes del Sistema Financiero, contando para este fin con 36 Subdelegaciones, una en cada estado de la República, salvo en Chihuahua que se encuentran 2 y en la Ciudad de México que cuenta con 4 oficinas de Atención, un Centro de Atención Telefónica (CAT), la Vicepresidencia Jurídica, además de 12 Módulos de Atención en el extranjero (MAEX).

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 y/o Reclamación.

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.

Dictamen

Dictamen

D

Cuando la Institución Financiera rechaza el Arbitraje, el Usuario puede solicitar la emisión de un Dictamen por parte de la Condusef, y esta a su vez podrá emitir los siguientes dictámenes:

- **Solicitud de Dictamen.** Es una opinión técnico-jurídica, elaborada con base en la información, documentación o elementos que existan en el expediente del asunto, con la intención de que dicha opinión la pueda hacer valer ante los tribunales.
- **Solicitud de Dictamen con Título Ejecutivo.** Cuando a juicio de Condusef, la obligación contractual incumplida por la Institución Financiera sea cierta, exigible y líquida. Es un documento que podrá hacerse valer ante la autoridad jurisdiccional competente con orden de ejecución.

DLG

Defensa Legal
Gratuita

Defensa 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:

- Contar con los elementos legales suficientes para una adecuada defensa.
- No contar con los medios económicos para contratar los servicios de un abogado particular.

Acciones Colectivas

Defensa Legal
Gratuita

DLG

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.

AJP

Asesorías Jurídicas
Penales

Asesorías Jurídicas Penales

En este subproceso se solventan temas relacionados con la aplicación de normativas, leyes y reglamentos en materia de derecho penal.

Concurso Mercantil

Concurso Mercantil

CM

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.

L

Liquidaciones
Judiciales

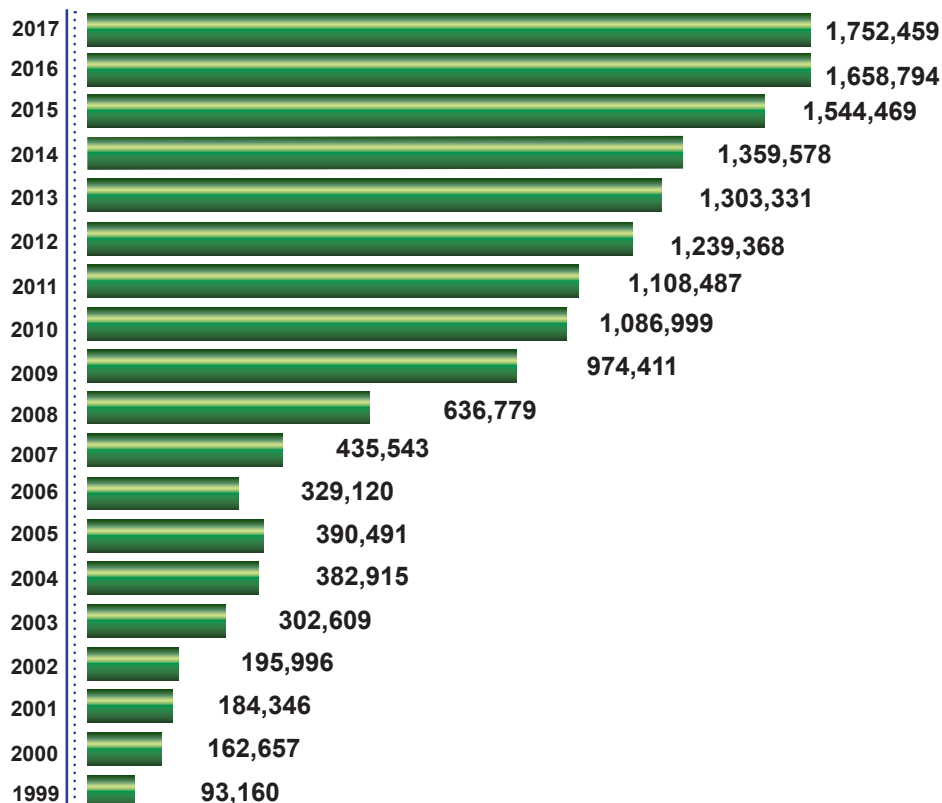
Liquidaciones Judiciales y Violaciones Administrativas

• **Liquidación Judicial.** Son los juicios que se llevan a cabo cuando se da la insolvencia de una Institución de Banca Múltiple. La función de esta Comisión es la de representar los intereses colectivos de los acreedores de la Institución, vigilando la función del liquidador judicial.

• **Violaciones Administrativas.** Considera las denuncias que la Condusef presenta ante las autoridades competentes por actos en donde las Instituciones Financieras incumplan con la normatividad aplicable.

15,141,512 Acciones de Defensa¹ a Usuarios en CONDUSEF

Historia Estadística de CONDUSEF 1999-2017



Año	Total	Asesorías*
2017	1,752,459	1,492,092
2016	1,658,794	1,415,027
2015	1,544,469	1,305,789
2014	1,359,578	1,140,807
2013	1,303,331	1,082,835
2012	1,239,368	1,024,340
2011	1,108,487	886,413
2010	1,086,999	898,089
2009	974,411	793,292
2008	636,779	487,224
2007	435,543	316,152
2006	329,120	297,874
2005	390,491	358,825
2004	382,915	352,340
2003	302,609	276,067
2002	195,996	170,144
2001	184,346	144,761
2000	162,657	136,491
1999	93,160	77,238
Total	15,141,512	12,655,800

Clase de Institución	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Banca Múltiple ²	525,756	487,179	449,173	408,033	406,258	420,124	441,094	456,763	482,332
Sociedades de Información Crediticia	591,407	581,683	573,483	484,643	451,162	362,497	234,956	138,632	79,360
Instituciones de Seguros	150,715	119,071	94,499	60,676	61,192	63,069	68,123	61,939	60,404
Procesar	66,833	56,936	75,089	88,911	89,790	106,394	92,334	92,393	108,183
AFORE ³	71,319	52,004	57,566	51,534	56,698	53,863	47,824	67,024	72,499
SOFOM E.N.R. ⁴	37,449	28,298	25,784	24,566	20,860	20,108	18,894	16,062	12,277
SOFOM E.R. ⁵	23,513	23,077	17,966	12,134	17,977	11,980	3,673	3,960	20,462
EACP ⁶	7,784	7,156	6,527	8,778	4,060	4,098	3,790	3,448	2,124
Banca de Desarrollo	3,281	3,620	3,278	2,825	3,025	3,278	5,834	4,489	3,836
Infonacot y FND ⁷	1,206	1,395	1,401	-	-	-	-	-	-
Fianzas	619	597	467	575	493	767	595	744	510
Bursátil	957	912	453	487	581	745	502	774	684
OAAC ⁸	1,175	1,203	211	263	441	494	1,280	1,156	1,631
Condusef ⁹	192,534	212,445	171,350	154,918	136,852	96,367	52,832	52,697	-
No financiera ¹⁰	77,911	83,218	67,221	61,100	52,808	91,582	131,220	182,437	124,032
SOFOL ¹¹	-	-	1	135	1,134	4,002	5,536	4,481	6,077
Total	1,752,459	1,658,794	1,544,469	1,359,578	1,303,331	1,239,368	1,108,487	1,086,999	974,411

¹ Incluye: atención personal, por escrito, por E-mail, Telefónica, Metro y por CAT (Centro de Atención Telefónica).² Incluye datos de 3 SOFOM ER. ³Sistema de Ahorro para el Retiro. Incluyen asuntos de SAR 92-97 y CONSAR. ⁴ Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidad No Regulada. ⁵ Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidad Regulada. ⁶ Entidades de Ahorro y Crédito Popular. ⁷ Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores y Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal Y Pesquero. ⁸ Organizaciones y Actividades Auxiliares de Crédito. ⁹ Acciones de Defensa relacionadas con el Registro de Usuarios (REUS), CURP y otras Acciones en materia de información sobre CONDUSEF; en años anteriores no se consideraban como Acciones de Defensa. ¹⁰ Consultas generales que corresponden a empresas que no pertenecen al Sector Financiero. ¹¹Sociedades Financieras de Objeto Limitado.

Acciones de Defensa recibidas

Reclamaciones	DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES											
	Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Gestión REDECO	Conciliación	Dictamen	Arbitraje	Solicitudes para la DLG	Defensa Legal Gratuita	Asesoría Jurídica Penal	Concursos Mercantiles	Liquidación Judicial	Violaciones Administrativas
260,367	5,316	157,845	28,652	48,275	15,037	-	2,589	2,167	405	-	-	81
243,767	5,582	151,576	28,220	42,046	11,909	1	2,262	1,974	197	-	-	-
238,680	8,594	147,082	31,159	38,306	9,566	1	2,141	1,685	144	1	1	-
218,771	11,416	158,941	-	37,525	8,241	2	1,406	1,239	-	1	-	-
220,496	10,756	171,241	-	31,263	4,919	2	1,382	930	-	3	-	-
215,028	11,661	168,741	-	27,695	4,739	-	1,766	425	-	1	-	-
222,074	19,050	163,972	-	30,091	2,364	-	5,734	854	-	9	-	-
188,910	24,382	129,842	-	28,276	2,605	-	2,841	964	-	-	-	-
181,119	42,277	97,337	-	34,621	2,599	-	3,155	1,130	-	-	-	-
149,555	61,890	47,271	-	33,332	2,455	1	3,443	1,163	-	-	-	-
119,391	73,386	9,861	-	30,593	2,016	4	2,657	874	-	-	-	-
31,246	-	-	-	26,097	1,776	1	2,607	765	-	-	-	-
31,666	-	-	-	25,542	2,212	21	2,889	1,002	-	-	-	-
30,575	-	-	-	24,660	2,497	5	2,448	965	-	-	-	-
26,542	-	-	-	21,777	1,935	9	2,301	520	-	-	-	-
25,852	-	-	-	21,349	1,576	26	2,527	374	-	-	-	-
39,585	-	-	-	25,473	-	-	13,810	302	-	-	-	-
26,166	-	-	-	21,297	-	-	4,800	69	-	-	-	-
15,922	-	-	-	14,473	-	-	1,445	4	-	-	-	-
2,485,712	274,310	1,403,709	88,031	562,691	76,446	73	62,203	17,406	746	15	1	81

* Incluye Asesorías Técnico Jurídicas, Consultas Jurídicas, Orientaciones Jurídicas Especializadas, Consultas de Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD) y SIAB Vida.

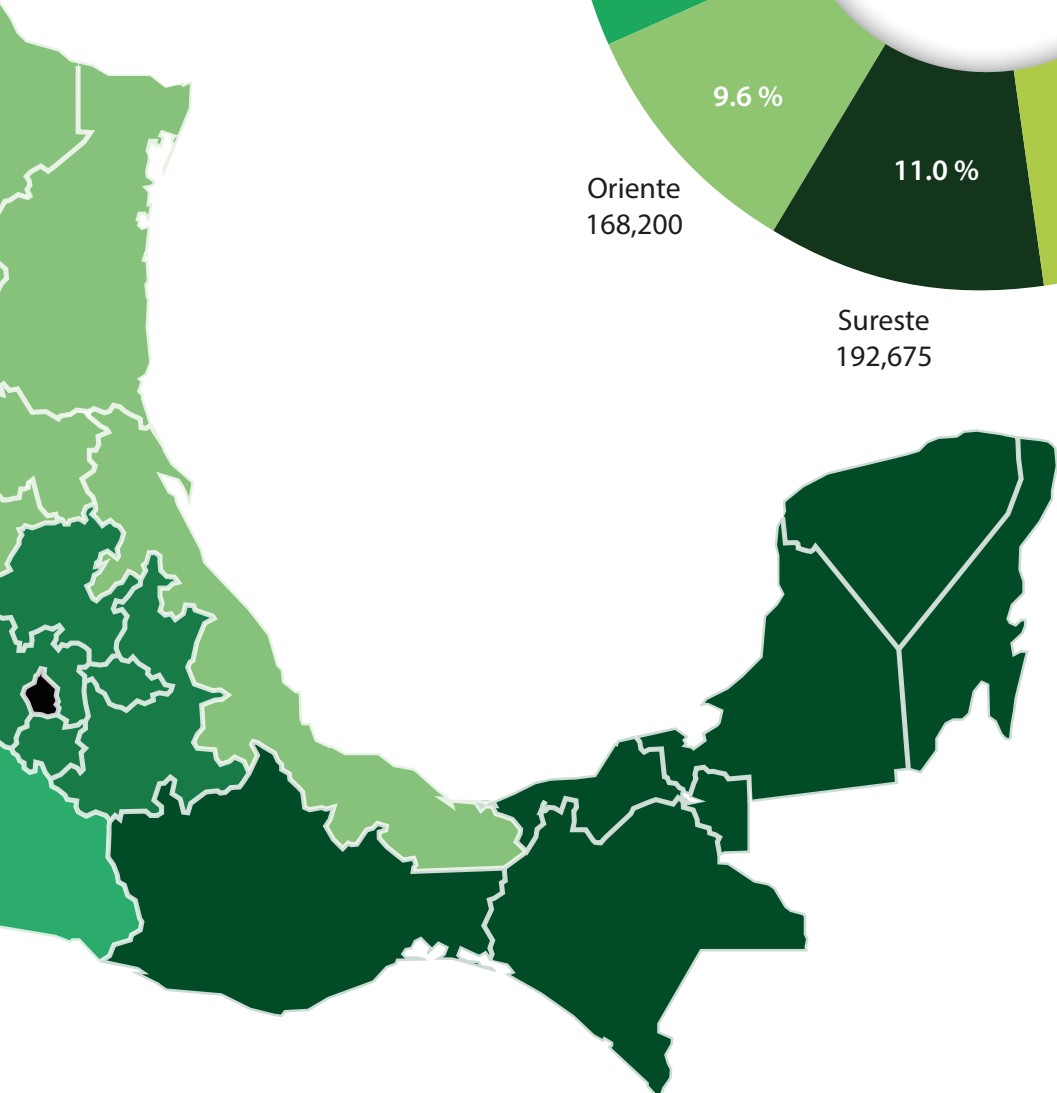
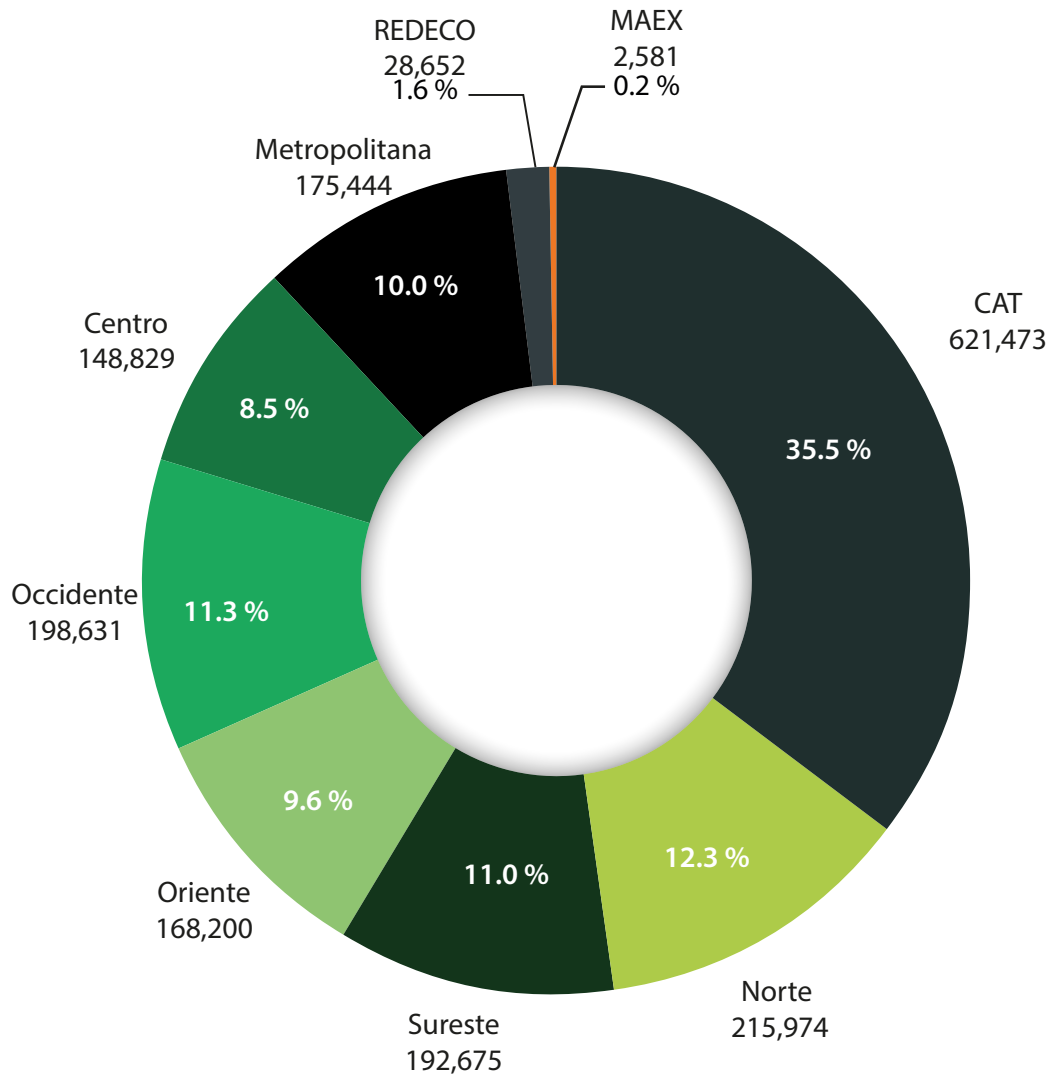
2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000	1999	Total	%
269,673	138,410	96,820	80,903	71,830	67,023	53,624	57,731	49,581	36,773	4,999,080	33.0
65,076	28,281	20,222	13,587	6,783	5,012	6,068	-	-	-	3,642,852	24.1
57,424	40,441	33,057	29,633	27,447	26,946	25,712	25,186	21,590	8,063	1,035,187	6.8
80,236	89,957	85,221	150,624	230,105	153,340	69,966	-	-	-	1,636,312	10.8
68,530	87,008	68,159	91,749	29,724	33,555	24,072	80,478	88,597	47,773	1,149,976	7.6
2,773	497	-	-	-	-	-	-	-	-	207,568	1.4
1,055	4	-	-	-	-	-	-	-	-	135,801	0.9
1,206	705	2,652	-	-	-	-	-	-	-	52,328	0.3
3,157	2,580	1,173	937	887	723	805	-	-	-	43,728	0.3
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,002	0.0
579	569	623	848	859	1,052	1,348	1,299	1,288	551	14,383	0.1
466	366	491	591	606	702	745	1,328	508	-	11,898	0.1
2,345	1,910	1,536	1,569	950	846	1,273	1,102	1,093	-	20,478	0.1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,069,995	7.1
74,669	36,322	12,721	14,739	10,368	10,874	10,802	17,222	-	-	1,059,246	7.0
9,590	8,493	6,445	5,311	3,356	2,536	1,581	-	-	-	58,678	0.4
6,779	435,543	329,120	390,491	382,915	302,609	195,996	184,346	162,657	93,160	15,141,512	100.0



CAT: Centro de Atención Telefónica.

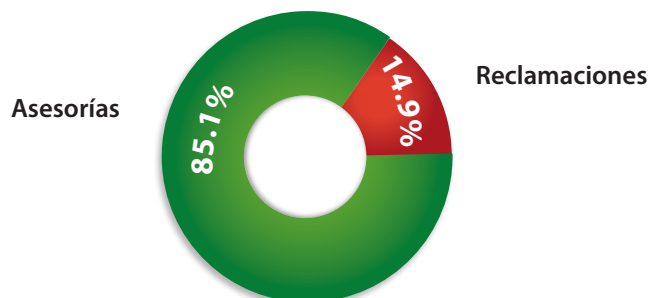
REDECO: Registro de Despachos de Cobranza.

MAEX: Los Ángeles, Orlando, San Diego, Santa Ana, Nueva York, Raleigh, San José, Atlanta, Tucson, Kansas, Filadelfia y Dallas.



Comportamiento de las Acciones de Defensa 2017

En 2017 se efectuaron 1,752,459 Acciones de Defensa, lo que significó un incremento del 5.6% respecto de lo ocurrido en 2016.



Variación (%)	Proceso de Atención	2016	2017
5.4	Asesorías	1,415,027	1,492,092
5.4	Asesorías Técnico Jurídicas (ATJ)	1,407,970	1,484,452
9.4	<i>ATJ Información Básica</i>	931,776	1,019,211
-2.3	<i>ATJ Emisión de Reporte de Crédito Especial</i>	476,194	465,241
8.3	Consultas y Asesorías Jurídicas Especializadas	7,057	7,640
7.7	<i>Consultas Jurídicas</i>	222	239
21.3	<i>Orientaciones Jurídicas Especializadas</i>	2,810	3,409
9.0	<i>Beneficiarios de Cuentas Bancarias</i>	1,162	1,266
-4.8	<i>SIAB VIDA</i>	2,863	2,726
6.8	Reclamaciones	243,767	260,367
5.6	Controversias	227,424	240,088
-4.8	<i>Gestión Ordinaria</i>	5,582	5,316
4.1	<i>Gestión Electrónica</i>	151,576	157,845
1.5	<i>Gestión Redeco/Cobranza</i>	28,220	28,652
14.8	<i>Conciliación</i>	42,046	48,275
-100.0	Arbitraje	1	0
26.3	Solicitud de Dictamen	11,909	15,037
14.5	Solicitud para la Defensa Legal Gratuita	2,262	2,589
9.8	Defensoría Legal Gratuita	1,974	2,167
105.6	Asesorías Jurídicas Penales	197	405
-	Violaciones Administrativas	0	81
-	Concursos Mercantiles	0	0
-	Liquidaciones Judiciales	0	0
5.6	Total General	1,658,794	1,752,459

¿Quién reclama? - Por Edad (%)

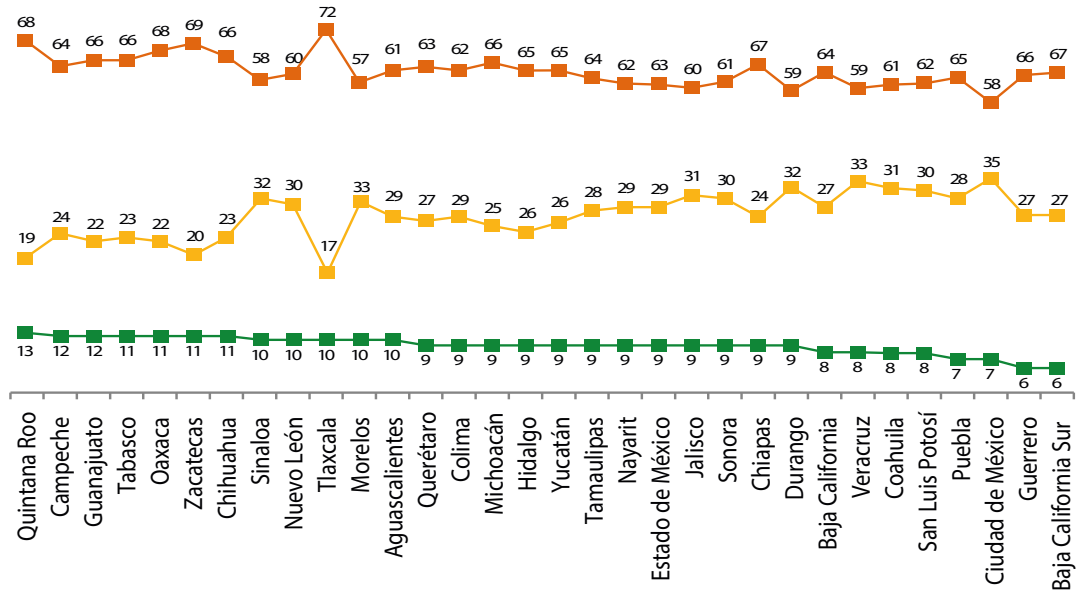
De las 260,367 Reclamaciones atendidas a nivel nacional, el 9% fueron jóvenes, 62% adultos y el 29% fueron adultos mayores.

ADULTOS
(Entre 30-59 años) **62%**

ADULTOS MAYORES
(Más de 60 años) **29%**

JÓVENES
(Entre 18-29 años) **9%**

Nacional



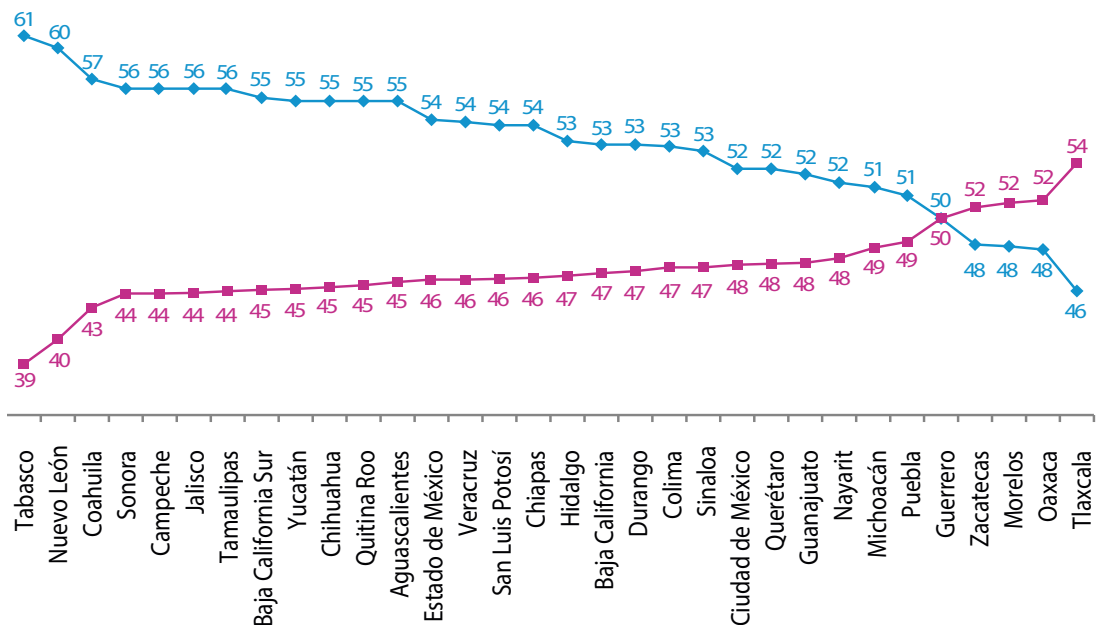
¿Quién reclama? - Por Género (% Hombres - Mujeres)

De las 260,367 Reclamaciones atendidas a nivel nacional en 2017, el 54% fueron hombres y el 46% fueron mujeres.

HOMBRES **54%**

MUJERES **46%**

Nacional



Sistema Financiero Mexicano

Durante 2017 se encontraban dadas de alta ante Condusef **2,925** Instituciones Financieras (autorizadas y en operación) de las cuales, **1,465 (50.1%)** presentaron al menos una Acción de Defensa.

Los Sectores Financieros que mostraron un mayor número de Acciones de Defensa con respecto al de 2016 fueron Instituciones de Crédito y las Instituciones de seguros, las cuales en conjunto incrementaron sus Acciones de Defensa en **79,417**, lo que significó un incremento de **6.7%**. Dentro de las Instituciones de Crédito, las Instituciones de Banca Múltiple incrementaron sus acciones de defensa en 38,577, lo que significó un incremento anual del 7.9%.

Las principales causas de reclamación fueron: Consumos no reconocidos con una participación de **12.2%**, Gestión de Cobranza (REDECO) con **11.0%** y Actualización de historial crediticio no realizada con **5.9%**.



	Página
Banca Múltiple	21
Sociedades de Información Crediticia	41
Aseguradoras	47
SOFOM E.N.R.	59
SOFOM E.R.	69
Administradoras de Fondos para el Retiro	79

Banca Múltiple

Del total de Acciones de Defensa registradas en este Sector, **73.1%** correspondieron a Asesorías (384,136) y el restante **26.9%** fueron Reclamaciones (141,620).

El **61.4%** del total de Reclamaciones correspondieron a 3 Instituciones: BBVA Bancomer, Banamex y Banorte.

Los productos por los que más reclamaron fueron: Tarjeta de crédito, Tarjeta de débito y Crédito personal, que en conjunto representaron el **63.2%** del total.

Las principales causas de reclamación fueron: Consumos no reconocidos, Gestión de Cobranza - REDECO y Cargos no reconocidos en la cuenta.

En este apartado se presentan los Bancos más representativos del Sector.



	Página
Reclamaciones recibidas en el Sector Banca Múltiple	22
Instituciones	24

Reclamaciones recibidas del Sector Banca Múltiple

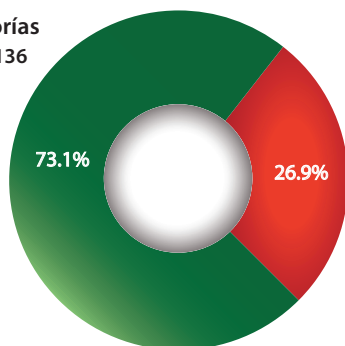
Principales Productos / Causas de Reclamación del Sector Banca Múltiple

Posición	Productos	Asuntos	Part. %
1	Tarjeta de crédito	47,524	33.6
2	Tarjeta de débito	26,102	18.4
3	Crédito personal	15,892	11.2
4	Cuenta de cheques	10,528	7.4
5	Cuenta de ahorro	7,701	5.4
6	Cuenta de nómina	7,688	5.4
7	Cajero automático	4,371	3.1
8	Crédito de nómina	3,151	2.2
9	Crédito al auto	2,494	1.8
10	Crédito hipotecario	2,425	1.7

Posición	Causas	Concepto	Asuntos	Part. %
1	Consumos no reconocidos	El Usuario, cliente y/o socio reclama un consumo reflejado en su estado de cuenta que no realizó	31,621	22.3
2	Causa no especificada (REDECO)	El Usuario, cliente y/o socio se inconforma con las gestiones de cobranza que llevan a cabo los despachos de cobranza	21,146	14.9
3	Cargos no reconocidos en la cuenta	El Usuario, cliente y/o socio no reconoce o no identifica el cargo reflejado en su estado de cuenta	9,095	6.4
4	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	Cargos a cuentas de depósito a la vista (tarjeta de débito), inversiones, ahorro, o tarjeta de crédito por retiros en efectivo no reconocidos por el cliente, dicha disposición fue a través de un cajero automático (ATM)	8,508	6.0
5	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	El Usuario, cliente y/o socio indica que solicitó la cancelación del producto, pero la Institución no lo ha cancelado y, en su caso, siguen realizándose los cargos automáticos a su cuenta bancaria	8,288	5.9
6	Transferencia electrónica no reconocida	El Usuario, cliente y/o socio no reconoce un cargo a su cuenta realizado a través de su banca electrónica	5,513	3.9
7	Actualización de historial crediticio no realizada	El Usuario, cliente y/o socio reclama que no se realizó la modificación o corrección solicitada a su reporte de crédito	4,274	3.0
8	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	El Usuario, cliente y/o socio difiere con la mensualidad o con el saldo del crédito	3,576	2.5
9	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	El Usuario, cliente y/o socio deudor pagó su crédito o servicio por ventanilla, internet o telefónicamente y la institución no lo aplicó	3,557	2.5
10	Cheque pagado no reconocido por el titular	El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber librado el documento (cheque)	3,025	2.1

Banca Múltiple

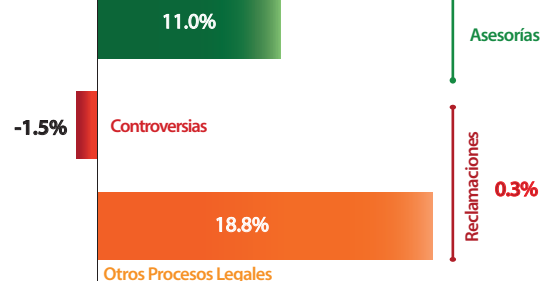
525,756 Acciones de Defensa

Asesorías
384,136

Reclamaciones 141,620

- Controversias 126,863
- Otros Procesos Legales* 14,757

Variación 2017-2016



*10,409 asuntos de Solicitud de Dictamen, 2,070 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 1,827 asuntos de Defensa Legal, 379 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales y 72 asuntos de Violaciones Administrativas.

Principales Productos y Causas del Sector

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	105,338	27.4
Información sobre productos y servicios financieros	83,165	21.6
Tarjeta de débito	58,196	15.1
Crédito personal	34,087	8.9
Cuenta de ahorro	17,661	4.6

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	103,208	26.9
Consumos no reconocidos	58,034	15.1
Depósito no aplicado total o parcialmente	17,146	4.5
Gestión de Cobranza (REDECO)	14,812	3.9
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	12,895	3.4

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %	Variación 2017-2016	% Favorable
Tarjeta de crédito	47,524	33.6	-11.8%	56.6
Tarjeta de débito	26,102	18.4	8.6%	46.5
Crédito personal	15,892	11.2	9.4%	45.2
Cuenta de cheques	10,528	7.4	-5.9%	37.5
Cuenta de ahorro	7,701	5.4	-9.4%	44.8

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Consumos no reconocidos	31,621	22.3
Gestión de Cobranza (REDECO)	21,146	14.9
Cargos no reconocidos en la cuenta	9,095	6.4
Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	8,508	6.0
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	8,288	5.9

Índices

Resolución			Multas*	
Sector	% Favorable	% No Favorable	Núm. de Multas	Monto
Sector	48.2	51.8	1,249	52,546,782.9
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles			Índice de Multas	
Sector	27		Sector	0.9

Reclamación**	
Producto	Índice Sector
Tarjeta de crédito*** (Por cada 1,000 tarjetas)	1.9
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	25.0
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	4.3
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	22.5
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	88.2
Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	0.7

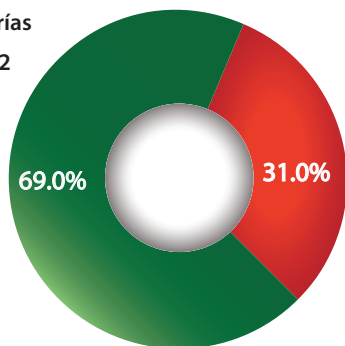
(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(**) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Conducef al mes de Diciembre 2017.

(***) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo y Sofom Inbursa, y el número de reclamaciones recibidas en Conducef al mes de Diciembre 2017.

Asesorías

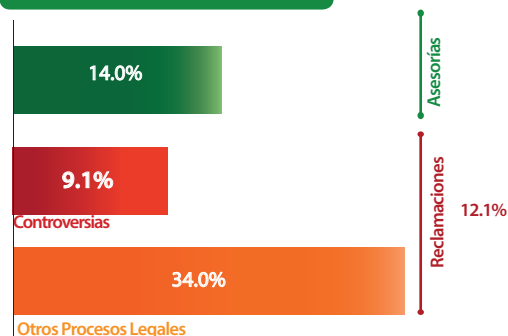
95,142



Reclamaciones 42,691

- Controversias 36,591
- Otros Procesos Legales* 6,100

Variación 2017- 2016



* 4,139 asuntos de Solicitud de Dictamen, 953 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 883 asuntos de Defensa Legal, 103 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales y 22 asuntos de Violaciones Administrativas.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	23,817	25.0
Tarjeta de débito	17,769	18.7
Información sobre productos y servicios financieros	17,238	18.1
Crédito personal	6,122	6.4
Cajero automático	5,676	6.0

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	21,816	22.9
Consumos no reconocidos	16,751	17.6
Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	5,654	5.9
Cargos no reconocidos en la cuenta	4,073	4.3
Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	3,018	3.2

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	11,609	27.2
Tarjeta de débito	10,664	25.0
Cuenta de cheques	2,963	6.9
Cuenta de nómina	2,862	6.7
Crédito Personal	2,773	6.5

Variación 2017-2016	% Favorable
-4.2%	53.7
15.5%	46.0
12.7%	36.8
4.5%	44.7
22.4%	38.3

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Consumos no reconocidos	10,511	24.6
Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	4,538	10.6
Gestión de Cobranza (REDECO)	3,899	9.1
Cargos no reconocidos en la cuenta	3,310	7.8
Transferencia electrónica no reconocida	3,249	7.6

Índices

Resolución	% Favorable	
	% Favorable	% No Favorable
Institución	47.1	52.9
Sector	48.2	51.8
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	27	
Sector	27	

Multas*	Núm. de Multas	
	Núm. de Multas	Monto
Institución	295	8,711,668.5
Sector	1,249	52,546,782.9
Índice de Multas		
Institución	0.7	
Sector	0.9	

Reclamación**	Índice	
	Institución	Sector
Tarjeta de crédito*** (Por cada 1,000 tarjetas)	2.2	1.9
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	34.0	25.0
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	10.8	4.3
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	34.3	22.5
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	175.7	88.2
Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	1.1	0.7

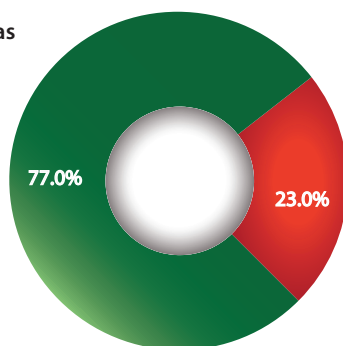
(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(**) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2017.

(***) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo y Sofom Inbursa, el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2017.

Asesorías

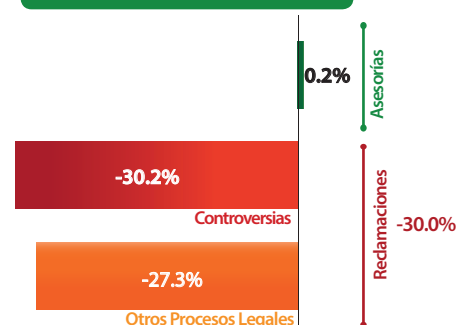
83,761



Reclamaciones 25,053

- Controversias 23,025
- Otros Procesos Legales* 2,028

Variación 2017 - 2016



* 1,503 asuntos de Solicitud de Dictamen, 253 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 217 asuntos de Defensa Legal, 52 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales y 3 asuntos de Violaciones Administrativas.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	22,054	26.3
Tarjeta de débito	17,631	21.0
Información sobre productos y servicios financieros	16,085	19.2
Cuenta de ahorro	4,960	5.9
Crédito personal	4,770	5.7

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	20,143	24.0
Depósito no aplicado total o parcialmente	10,983	13.1
Consumos no reconocidos	10,599	12.7
Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	4,193	5.0
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y / o no aplicada	2,576	3.1

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %	Variación 2017-2016	
			% Favorable	
Tarjeta de crédito	8,825	35.2	-40.8%	72.5
Tarjeta de débito	4,261	17.0	-29.6%	58.8
Cuenta de cheques	3,043	12.1	-30.9%	39.5
Crédito personal	1,847	7.4	-15.5%	45.6
Cuenta de ahorro	1,530	6.1	-32.9%	50.8

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Consumos no reconocidos	4,232	16.9
Gestión de Cobranza (REDECO)	2,730	10.9
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	1,745	7.0
Transferencia electrónica no reconocida	1,437	5.7
Cargos no reconocidos en la cuenta	1,318	5.3

Índices

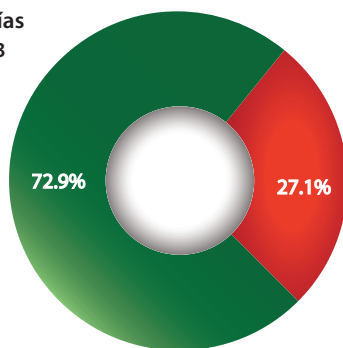
Resolución			Multas*		Reclamación**			
Institución	% Favorable	% No Favorable	Institución	Núm. de Multas	Institución	Índice		
				Monto		Sector	Sector	
Institución	57.5	42.5	Institución	318	11,694,470.3	Tarjeta de crédito*** (Por cada 1,000 tarjetas)	1.6	1.9
Sector	48.2	51.8	Sector	1,249	52,546,782.9	Tarjeta de débito (Por cada 10,000 contratos)	24.9	2.5
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles			Índice de Multas			Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	4.8	4.3
Institución	23		Institución	1.3		Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	14.5	22.5
Sector	27		Sector	0.9		Cajero automático (Por cada 100 cajeros)	11.4	8.8
						Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	1.1	0.7

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(**) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2017.

(***) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo y Sofom Inbursa, y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2017.

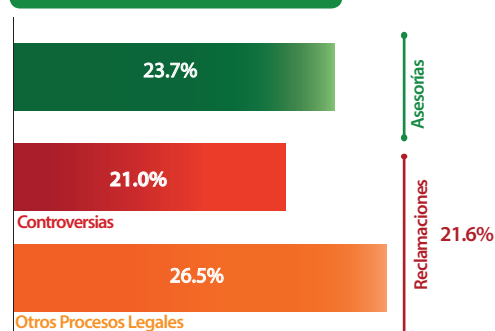
Asesorías
51,783



Reclamaciones 19,228

- Controversias 16,900
- Otros Procesos Legales* 2,328

Variación 2017 - 2016



* 1,695 asuntos de Solicitud de Dictamen, 295 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 257 asuntos de Defensa Legal, 76 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales y 5 asuntos de Violaciones Administrativas.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	13,956	27.0
Información sobre productos y servicios financieros	12,679	24.5
Tarjeta de débito	7,682	14.8
Crédito personal	3,358	6.5
Cuenta de nómina	2,812	5.4

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	15,712	30.3
Consumos no reconocidos	8,462	16.3
Cargos no reconocidos en la cuenta	2,478	4.8
Gestión de Cobranza (REDECO)	2,167	4.2
Negociación de créditos (Orientación)	1,829	3.5

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	6,112	31.8
Tarjeta de débito	4,120	21.4
Cuenta de cheques	1,833	9.5
Cuenta de nómina	1,701	8.8
Crédito personal	1,336	6.9

Variación 2017-2016	% Favorable
7.8%	48.0
45.9%	39.2
10.8%	35.0
44.6%	38.0
28.8%	25.7

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Consumos no reconocidos	5,015	26.1
Gestión de Cobranza (REDECO)	2,837	14.8
Cargos no reconocidos en la cuenta	1,865	9.7
Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	1,014	5.3
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	936	4.9

Índices

Resolución	% Favorable	
	% Favorable	% No Favorable
Institución	39.5	60.5
Sector	48.2	51.8
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	31	
Sector	27	

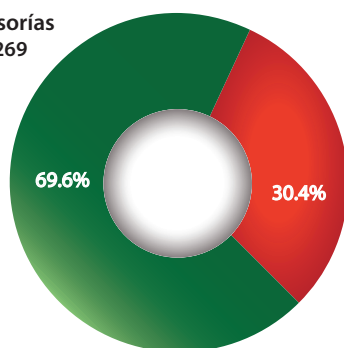
Multas*	Núm. de Multas		Monto
	Núm. de Multas	Monto	
Institución	123	3,976,008.4	
Sector	1,249	52,546,782.9	
Índice de Multas			
Institución	0.6		
Sector	0.9		

Reclamación**	Índice	
	Institución	Sector
Tarjeta de crédito*** (Por cada 1,000 tarjetas)	3.9	1.9
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	27.2	25.0
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	2.2	4.3
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	23.9	22.5
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	39.7	88.2
Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	0.7	0.7

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(**) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2017.

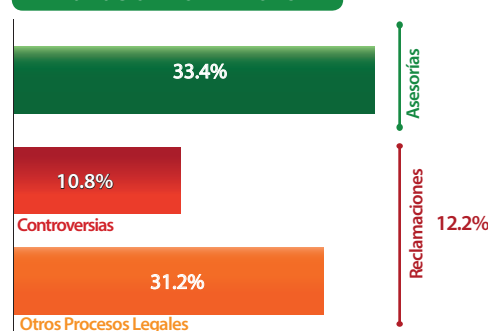
(***) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo y Sofom Inbursa, y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2017.

Asesorías
41,269

Reclamaciones 17,985

- Controversias 16,537
- Otros Procesos Legales* 1,448

Variación 2017 - 2016



* 1,011 asuntos de Solicitud de Dictamen, 205 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 164 asuntos de Defensa Legal, 56 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales y 12 asuntos de Violaciones Administrativas.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de Crédito	13,654	33.1
Información sobre productos y servicios financieros	7,075	17.1
Crédito personal	5,636	13.7
Tarjeta de débito	5,546	13.4
Cuenta de nómina	1,950	4.7

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	9,073	22.0
Consumos no reconocidos	7,485	18.1
Gestión de Cobranza (REDECO)	3,432	8.3
Negociación de créditos (Orientación)	1,609	3.9
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	1,572	3.8

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %	Variación 2017-2016	
			% Favorable	% Favorable
Tarjeta de crédito	6,811	37.9	-2.5%	62.2
Crédito personal	3,040	16.9	22.4%	50.5
Tarjeta de débito	2,615	14.5	43.7%	41.1
Cuenta de nómina	1,094	6.1	10.2%	49.0
Cuenta de cheques	1,086	6.0	8.0%	36.5

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Gestión de Cobranza (REDECO)	4,790	26.6
Consumos no reconocidos	4,033	22.4
Cargos no reconocidos en la cuenta	1,056	5.9
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	905	5.0
Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	706	3.9

Índices

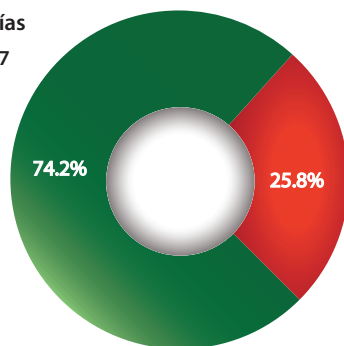
Resolución			Multas*		Reclamación**		
Institución	% Favorable	% No Favorable	Institución	Núm. de Multas	Producto	Índice	
				Monto		Institución	Sector
Institución	49.9	50.1	Institución	124	Tarjeta de crédito*** (Por cada 1,000 tarjetas)	2.0	1.9
Sector	48.2	51.8	Sector	1,249	Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	21.7	25.0
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles			Índice de Multas		Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	4.0	4.3
Institución	28		Institución	0.7	Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	25.8	22.5
Sector	27		Sector	0.9	Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	64.3	88.2
					Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	0.7	0.7

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(**) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2017.

(***) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo y Sofom Inbursa, y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2017.

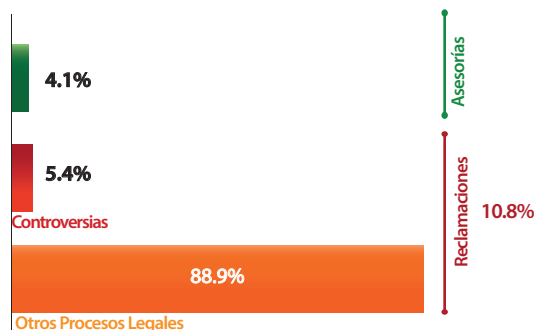
Asesorías
21,737



Reclamaciones 7,566

- Controversias 6,731
- Otros Procesos Legales* 835

Variación 2017- 2016



* 591 asuntos de Solicitud de Dictamen, 124 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 94 asuntos de Defensa Legal, 25 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales y 1 asunto de Violaciones Administrativas.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	5,463	25.1
Tarjeta de crédito	5,191	23.9
Tarjeta de débito	3,036	14.0
Crédito personal	1,995	9.2
Cuenta de ahorro	1,203	5.5

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	6,854	31.5
Consumos no reconocidos	2,653	12.2
Negociación de Créditos (Orientación)	777	3.6
Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato	774	3.6
Cargos no reconocidos en la cuenta	753	3.5

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	2,300	30.4
Tarjeta de débito	1,272	16.8
Crédito personal	859	11.4
Cuenta de cheques	645	8.5
Cuenta de ahorro	578	7.6

Variación 2017-2016	% Favorable
-6.3%	52.0
73.1%	41.1
9.7%	49.9
0.9%	38.6
11.2%	41.1

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Consumos no reconocidos	1,488	19.7
Gestión de Cobranza (REDECO)	921	12.2
Cargos no reconocidos en la cuenta	571	7.5
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	421	5.6
Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	371	4.9

Índices

Resolución	% Favorable	% No Favorable
	Institución	44.4
Sector	48.2	51.8
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	23	
Sector	27	

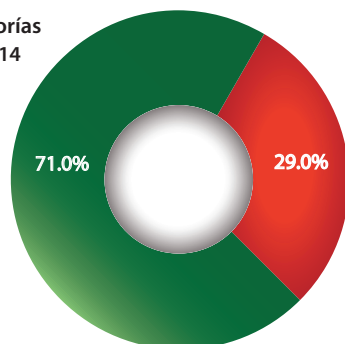
Multas*	Núm. de Multas	Monto
	Institución	29
Sector	1,249	52,546,782.9
Índice de Multas		
Institución	0.4	
Sector	0.9	

Reclamación**	Índice	
	Institución	Sector
Tarjeta de crédito*** (Por cada 1,000 tarjetas)	2.1	1.9
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	23.0	25.0
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	2.7	4.3
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	16.0	22.5
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	37.3	88.2
Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	0.4	0.7

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

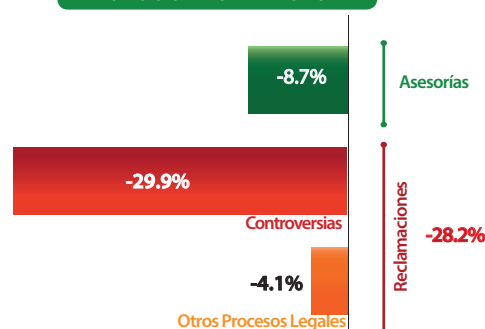
(**) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2017.

(***) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de la SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo y Sofom Inbursa, y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2017.

Asesorías
14,614

Reclamaciones	Asuntos
• Controversias	5,446
• Otros Procesos Legales*	515

Variación 2017 - 2016



* 308 asuntos de Solicitud de Dictamen, 86 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 81 asuntos de Defensa Legal, 22 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales y 18 asuntos de Violaciones Administrativas.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	3,750	25.7
Información sobre productos y servicios financieros	3,308	22.6
Tarjeta de crédito	2,591	17.7
Tarjeta de débito	1,762	12.1
Cuenta de ahorro	1,464	10.0

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	4,028	27.6
Consumos no reconocidos	2,192	15.0
Gestión de Cobranza (REDECO)	1,166	8.0
Negociación de créditos (Orientación)	807	5.5
Actualización de historial crediticio no realizada	693	4.7

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %	Variación 2017-2016	
			% Favorable	%
Crédito personal	2,156	36.2	-15.6%	47.8
Tarjeta de crédito	1,126	18.9	-41.1%	62.1
Tarjeta de débito	918	15.4	-34.4%	67.0
Cuenta de ahorro	723	12.1	-37.5%	53.8
Valores e instrumentos de inversión (PRLV)	176	3.0	-22.8%	37.0

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Gestión de Cobranza (REDECO)	1,578	26.5
Consumos no reconocidos	1,155	19.4
Cargos no reconocidos en la cuenta	380	6.4
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	298	5.0
Actualización de historial crediticio no realizada	262	4.4

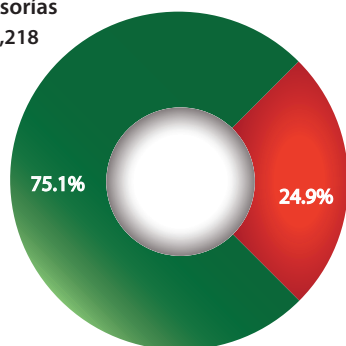
Índices

Resolución			Multas*		Reclamación**		
Institución	% Favorable	% No Favorable	Institución	Núm. de Multas	Producto	Índice	
				Monto		Institución	Sector
Institución	55.2	44.8	Institución	37	Tarjeta de crédito*** (Por cada 1,000 tarjetas)	64.7	1.9
Sector	48.2	51.8	Sector	1,249	Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	11.2	25.0
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles			Índice de Multas		Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	12.9	4.3
Institución	27		Institución	0.6	Cuenta de nómina (Por cada 100 contratos)	159.1	0.02
Sector	27		Sector	0.9	Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	78.3	88.2
					Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	1.1	0.7

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(**) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2017.

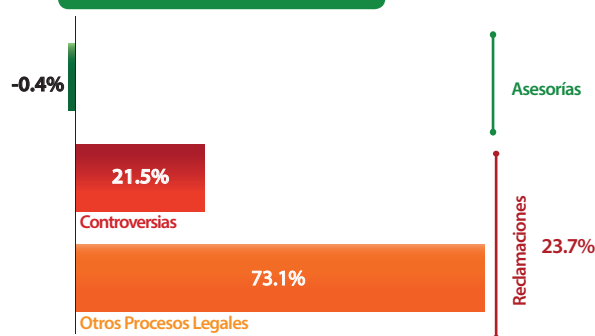
(***) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo y Sofom Inbursa, y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2017.

Asesorías
15,218

Reclamaciones 5,057

- Controversias 4,754
- Otros Procesos Legales* 303

Variación 2017 - 2016



* 203 asuntos de Solicitud de Dictamen, 42 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 37 asuntos de Defensa Legal, 17 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales y 4 asuntos de Violaciones Administrativas.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	6,670	43.8
Información sobre productos y servicios financieros	4,461	29.3
Crédito personal	1,723	11.3
Tarjeta de débito	693	4.6
Cuenta de Ahorro	262	1.7

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	5,172	34.0
Consumos no reconocidos	2,577	16.9
Negociación de créditos (Orientación)	570	3.7
Credito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	534	3.5
Gestión de Cobranza (REDECO)	501	3.3

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	3,255	64.4
Crédito personal	753	14.9
Tarjeta de débito	250	4.9
Producto en materia de cobranza (REDECO)	147	2.9
Cuenta de cheques	119	2.4

Variación 2017-2016	% Favorable
19.2%	66.1
56.9%	50.0
-12.0%	46.8
83.8%	-
43.4%	38.8

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Consumos no reconocidos	1,401	27.7
Gestión de Cobranza (REDECO)	841	16.6
Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud	343	6.8
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	279	5.5
Crédito no reconocido en el historial crediticio	254	5.0

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	60.8	39.2
Sector	48.2	51.8
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	27	
Sector	27	

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	55	4,434,879.0
Sector	1,249	52,546,782.9
Índice de Multas		
Institución	1.1	
Sector	0.9	

Reclamación**

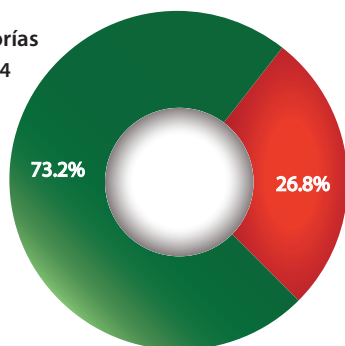
Producto	Índice	
	Institución	Sector
Tarjeta de crédito*** (Por cada 1,000 tarjetas)	1.8	1.9
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	12.3	25.0
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	2.8	4.3
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	15.7	22.5
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	44.6	88.2
Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	0.4	0.7

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(**) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2017.

(***) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo y Sofom Inbursa, y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2017.

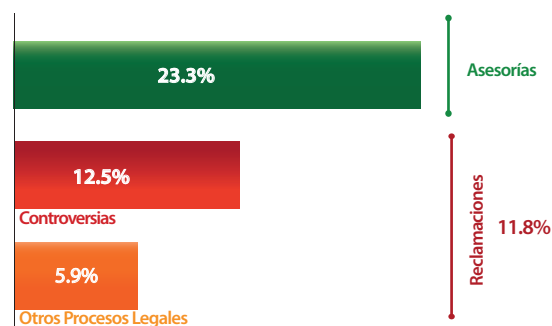
Asesorías
13,054



Reclamaciones 4,789

- Controversias 4,323
- Otros Procesos Legales* 466

Variación 2017 - 2016



* 339 asuntos de Solicitud de Dictamen, 58 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 51 asuntos de Defensa Legal, 17 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales y 1 asunto de Violaciones Administrativas.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	3,045	23.3
Información sobre productos y servicios financieros	2,891	22.1
Tarjeta de débito	1,408	10.8
Crédito personal	1,231	9.4
Crédito al auto	920	7.0

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	3,551	27.2
Consumos no reconocidos	1,864	14.3
Gestión de Cobranza (REDECO)	703	5.4
Cargos no reconocidos en la cuenta	523	4.0
Actualización de historial crediticio no realizada	418	3.2

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %	Variación 2017-2016	% Favorable
Tarjeta de crédito	1,184	24.7	0.0%	51.6
Tarjeta de débito	884	18.5	9.0%	44.9
Crédito personal	688	14.4	55.7%	43.1
Cuenta de cheques	462	9.6	3.4%	39.2
Crédito al auto	422	8.8	-3.7%	56.6

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Consumos no reconocidos	1,091	22.8
Gestión de Cobranza (REDECO)	958	20.0
Cargos no reconocidos en la cuenta	214	4.5
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	191	4.0
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	187	3.9

Índices

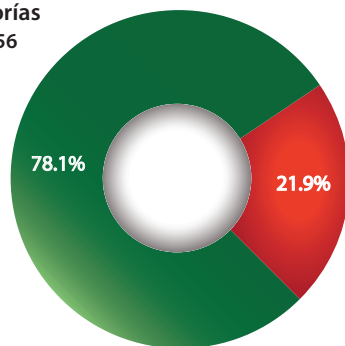
Resolución			Multas*		Reclamación**		
			Núm. de Multas	Monto	Producto	Índice	
						Institución	Sector
Institución	45.6	54.4	16	884,884.7	Tarjeta de crédito*** (Por cada 1,000 tarjetas)	1.8	1.9
Sector	48.2	51.8	1,249	52,546,782.9	Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	27.7	25.0
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles			Índice de Multas		Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	3.3	4.3
Institución	26		Institución	0.3	Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	9.3	22.5
Sector	27		Sector	0.9	Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	80.7	88.2
					Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	0.8	0.7

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(**) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2017.

(***) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo y Sofom Inbursa, y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2017.

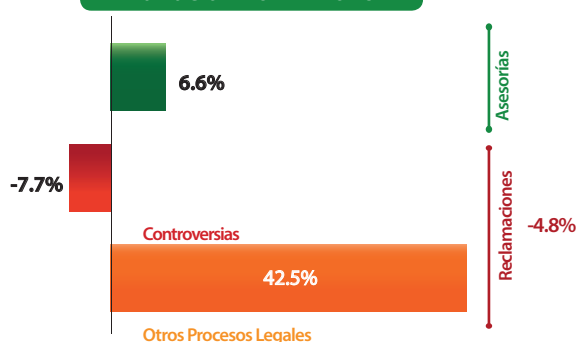
Asesorías
11,356



Reclamaciones 3,188

- Controversias 2,913
- Otros Procesos Legales* 275

Variación 2017 - 2016



* 218 asuntos de Solicitud de Dictamen, 27 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 24 asuntos de Defensa Legal, 3 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales y 3 asuntos de Violaciones Administrativas.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	3,694	32.5
Información sobre productos y servicios financieros	2,740	24.1
Tarjeta de débito	1,687	14.9
Crédito personal	972	8.6
Tarjeta de crédito básica	742	6.5

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Consumos no reconocidos	3,380	29.8
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	3,203	28.2
Actualización de historial crediticio no realizada	623	5.5
Negociación de créditos (Orientación)	376	3.3
Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	357	3.1

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	1,687	52.9
Tarjeta de débito	739	23.2
Crédito personal	254	8.0
Cuenta de ahorro	240	7.5
Cajero Automático	47	1.5

Variación 2017-2016	% Favorable
-19.9%	37.8
37.6%	27.2
-18.1%	29.8
29.0%	38.5
51.6%	31.0

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Consumos no reconocidos	1,587	49.8
Actualización de historial crediticio no realizada	188	5.9
Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	160	5.0
Gestión de Cobranza (REDECO)	142	4.5
Consumos vía Internet no reconocidos	120	3.8

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	34.4	65.6
Sector	48.2	51.8
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	23	
Sector	27	

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	16	1,044,135.0
Sector	1,249	52,546,782.9
Índice de Multas		
Institución	0.5	
Sector	0.9	

Reclamación**

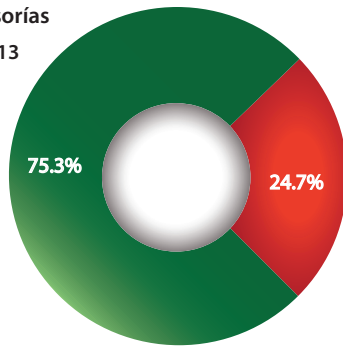
Producto	Índice	
	Institución	Sector
Tarjeta de crédito (Por cada 1,000 tarjetas)	0.4	1.9
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	3.6	25.0
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	4.5	4.3
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	14.0	22.5
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	55.8	88.2
Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	-	0.7

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(**) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2017.

(***) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo y Sofom Inbursa, y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2017.

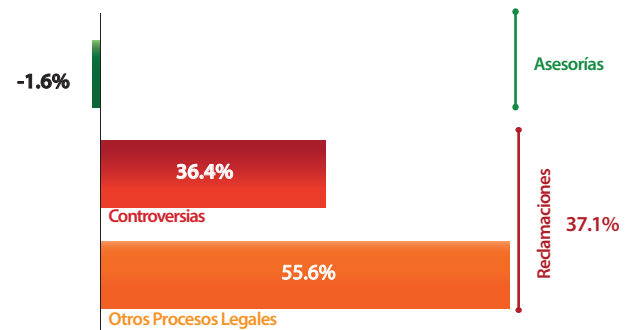
Asesorías
10,413



Reclamaciones 3,416

- Controversias 3,262
- Otros Procesos Legales* 154

Variación 2017 - 2016



* 135 asuntos de Solicitud de Dictamen, 11 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 6 asuntos de Defensa Legal, 1 asunto de Asesorías Jurídicas Penales y 1 asunto de Violaciones Administrativas.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	7,075	67.9
Información sobre productos y servicios financieros	2,180	20.9
Tarjeta de crédito básica	459	4.4
Crédito personal	437	4.2
Tarjeta de débito	68	0.7

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	2,841	27.3
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	2,076	19.9
Consumos no reconocidos	959	9.2
Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato	650	6.2
Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	295	2.8

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %	Variación 2017-2016	% Favorable
Tarjeta de crédito	3,170	92.8	37.6%	32.6
Crédito personal	113	3.3	5.6%	25.0
Tarjeta de crédito básica	49	1.4	-	28.6
Producto en materia de cobranza (REDECO)	47	1.4	38.2%	-
Tarjeta de débito	6	0.2	50.0%	66.7

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	1,349	39.5
Consumos no reconocidos	597	17.5
Gestión de Cobranza (REDECO)	312	9.1
Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato	245	7.2
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	130	3.8

Índices

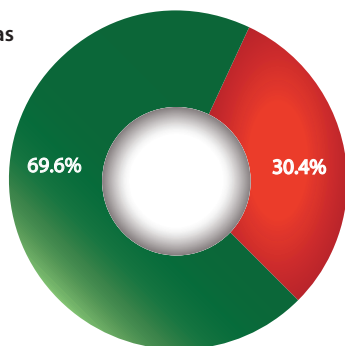
Resolución			Multas*		Reclamación**		
	% Favorable	% No Favorable	Núm. de Multas	Monto	Producto	Índice	
						Institución	Sector
Institución	32.4	67.6	15	1,891,534.0	Tarjeta de crédito*** (Por cada 1,000 tarjetas)	10.8	1.9
Sector	48.2	51.8	1,249	52,546,782.9	Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	-	25.0
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles			Índice de Multas		Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	2.6	4.3
Institución	26		Institución	0.4	Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	-	22.5
Sector	27		Sector	0.9	Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	-	88.2
					Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	-	0.7

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(**) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2017.

(***) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo y Sofom Inbursa, y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2017.

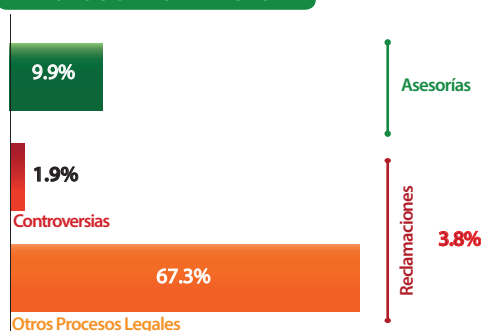
Asesorías
4,073



Reclamaciones 1,783

- Controversias 1,701
- Otros Procesos Legales* 82

Variación 2017 - 2016



* 71 asuntos de Solicitud de Dictamen, 5 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 3 asuntos de Defensa Legal, 1 asunto de Asesoría Jurídica Penal y 2 asuntos de Violaciones Administrativas.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	1,392	34.2
Información sobre productos y servicios financieros	1,185	29.1
Tarjeta de crédito	556	13.7
Cuenta de ahorro	230	5.6
Tarjeta de débito	139	3.4

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,383	34.0
Actualización de historial crediticio no realizada	487	12.0
Gestión de Cobranza (REDECO)	364	8.9
Negociación de créditos (Orientación)	194	4.8
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	152	3.7

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	816	45.8
Tarjeta de crédito	335	18.8
Producto en materia de cobranza (REDECO)	185	10.4
Cuenta de Ahorro	104	5.8
Crédito de nómina	68	3.8

Variación 2017-2016	% Favorable
7.1%	33.0
-13.2%	35.9
39.1%	-
48.6%	30.2
257.9%	29.1

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Gestión de Cobranza (REDECO)	638	35.8
Actualización de historial crediticio no realizada	172	9.6
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	140	7.9
Consumos no reconocidos	91	5.1
Incumplimiento con los términos del contrato	68	3.8

Índices

Resolución

	% Favorable	
	Favorable	No Favorable
Institución	33.9	66.1
Sector	48.2	51.8
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	29	
Sector	27	

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
	Institución	10
Sector	1,249	52,546,782.9
Índice de Multas		
Institución	0.6	
Sector	0.9	

Reclamación**

Producto	Índice	
	Institución	Sector
Tarjeta de crédito*** (Por cada 1,000 tarjetas)	4.1	1.9
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	4.0	25.0
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	4.9	4.3
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	-	22.5
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	0.0	88.2
Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	0.4	0.7

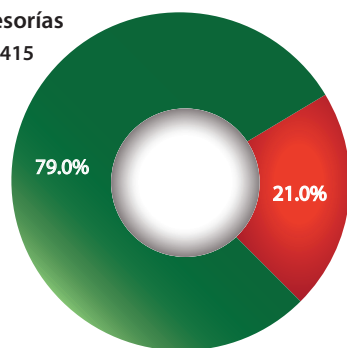
(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(**) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2017.

(***) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo y Sofom Inbursa y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2017.

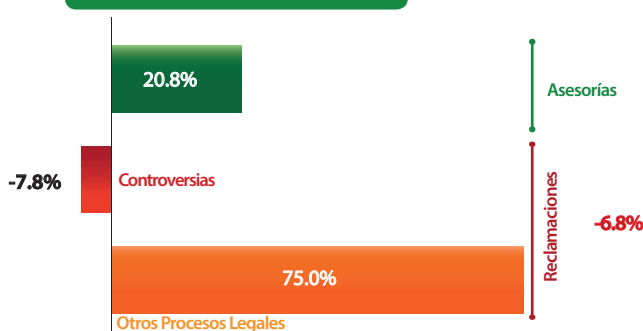


Asesorías
3,415



Categoría	Asuntos
Reclamaciones	906
• Controversias	885
• Otros Procesos Legales*	21

Variación 2017 - 2016



* 21 asuntos de Solicitud de Dictamen.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	1,648	48.3
Información sobre productos y servicios financieros	1,179	34.5
Crédito personal	287	8.4
Tarjeta de crédito básica	102	3.0
Cuenta de ahorro	43	1.3

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,354	39.6
Consumos no reconocidos	329	9.6
Gestión de Cobranza (REDECO)	250	7.3
Actualización de historial crediticio no realizada	188	5.5
Negociación de créditos (Orientación)	128	3.7

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %	Variación 2017-2016	% Favorable
Tarjeta de crédito	644	71.1	-14.0%	43.9
Crédito personal	133	14.7	31.7%	83.3
Producto en materia de cobranza (REDECO)	65	7.2	6.6%	-
Tarjeta de crédito básica	17	1.9	-	50.0
Terminal Punto de Venta (Servicios de Adquierecia)	6	0.7	0.0%	0.0

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Gestión de Cobranza (REDECO)	443	48.9
Consumos no reconocidos	119	13.1
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	56	6.2
Actualización de historial crediticio no realizada	51	5.6
Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	22	2.4

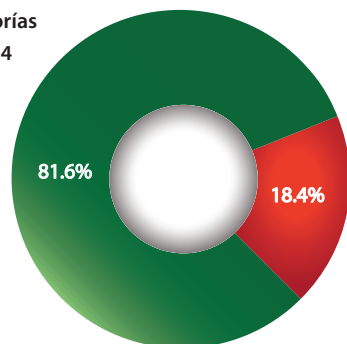
Índices

Resolución			Multas*		Reclamación**		
Institución	% Favorable	% No Favorable	Institución	Núm. de Multas	Producto	Índice	
				Monto		Institución	Sector
Institución	42.6	57.4	Institución	5	Tarjeta de crédito**** (Por cada 1,000 tarjetas)	1.4	1.9
Sector	48.2	51.8	Sector	1,249	Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	-	25.0
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles			Índice de Multas		Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	142.9	4.3
Institución	31		Institución	0.6	Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	-	22.5
Sector	27		Sector	0.9	Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	-	88.2
					Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	-	0.7

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(**) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2017.

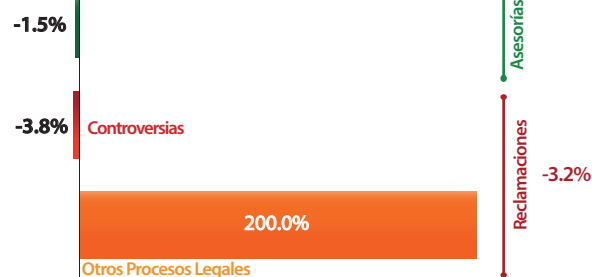
(***) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo y Sofom Inbursa, y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2017.

Asesorías
2,834

Reclamaciones 640

- Controversias 634
- Otros Procesos Legales* 6

Variación 2017 - 2016



* 6 asuntos de Solicitud de Dictamen.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	1,114	39.3
Crédito personal	1,059	37.4
Crédito solidarios y/o grupal	307	10.8
Tarjeta de crédito	92	3.2
Crédito simple	39	1.4

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,318	46.5
Negociación de créditos (Orientación)	377	13.3
Actualización de historial crediticio no realizada	252	8.9
Gestión de Cobranza (REDECO)	193	6.8
Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	70	2.5

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %	Variación 2017-2016	
			% Favorable	% Favorable
Crédito personal	412	64.4	-13.8%	62.1
Créditos solidarios y/o grupal	84	13.1	-	66.7
Producto en materia de cobranza (REDECO)	51	8.0	-19.0%	-
Crédito simple	16	2.5	-75.0%	63.6
Tarjeta de crédito	14	2.2	-26.3%	71.4

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Gestión de Cobranza (REDECO)	270	42.2
Actualización de historial crediticio no realizada	150	23.4
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	35	5.5
Incumplimiento con los términos del contrato	19	3.0
Crédito no reconocido en el historial crediticio	18	2.8

Índices

	Resolución	
	% Favorable	% No Favorable
Institución	61.3	38.7
Sector	48.2	51.8
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	16	
Sector	27	

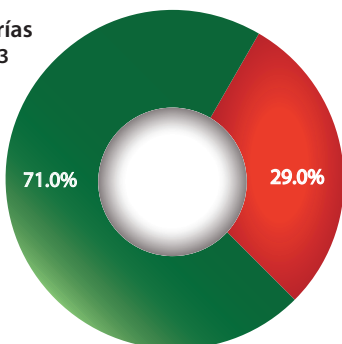
	Multas*	
	Núm. de Multas	Monto
Institución	1	14,608.0
Sector	1,249	52,546,782.9
Índice de Multas		
Institución	0.2	
Sector	0.9	

Producto	Reclamación**	
	Índice	
	Institución	Sector
Tarjeta de crédito*** (Por cada 1,000 tarjetas)	-	1.9
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	0.8	25.0
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	0.1	4.3
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	-	22.5
Cajero automático (Por cada 100 cajeros)	350.0	8.8
Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	-	0.7

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

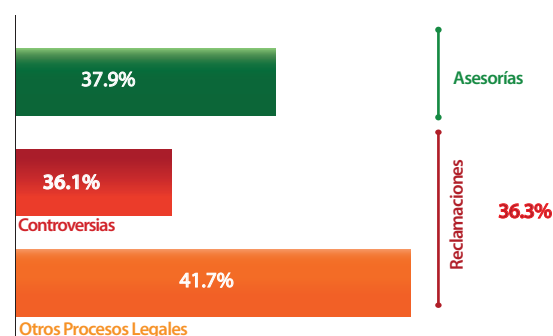
(**) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2017.

(***) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo y Sofom Inbursa, y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2017.

Asesorías
1,953


Reclamaciones 796

- Controversias 762
- Otros Procesos Legales* 34

Variación 2017- 2016


*22 asuntos de Solicitud de Dictamen, 4 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 4 asuntos de Defensa Legal y 4 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales.

Principales Productos y Causas de la Institución
Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	668	35.2
Crédito personal	414	21.2
Tarjeta de crédito	295	15.1
Tarjeta de débito	144	7.4
Crédito de nómina	58	3.0

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	788	40.3
Consumos no reconocidos	152	7.8
Gestión de Cobranza (REDECO)	130	6.7
Actualización de historial crediticio no realizada	115	5.9
Negociación de créditos (Orientación)	72	3.7

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %	Variación 2017-2016	
			% Favorable	%
Crédito personal	285	35.8	35.7%	70.7
Tarjeta de crédito	138	17.3	21.1%	67.5
Producto en materia de cobranza (REDECO)	108	13.6	191.9%	-
Tarjeta de débito	62	7.8	51.2%	25.9
Crédito de nómina	38	4.8	52.0%	66.7

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Gestión de Cobranza (REDECO)	266	33.4
Actualización de historial crediticio no realizada	86	10.8
Consumos no reconocidos	79	9.9
Crédito no reconocido en el historial crediticio	36	4.5
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	35	4.4

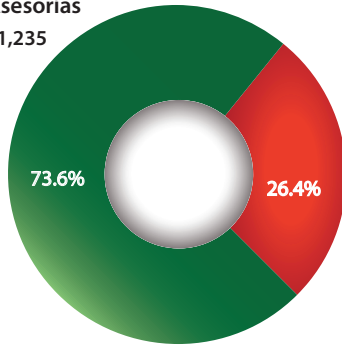
Índices

Resolución			Multas*		Reclamación**		
Institución	% Favorable	% No Favorable	Institución	Núm. de Multas	Producto	Índice	
				Monto		Institución	Sector
Institución	58.2	41.8	Institución	124	Tarjeta de crédito*** (Por cada 1,000 tarjetas)	3.4	1.9
Sector	48.2	51.8	Sector	1,249	Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	5.7	25.0
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles			Índice de Multas		Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	0.9	4.3
Institución	26		Institución	15.6	Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	3.5	22.5
Sector	27		Sector	0.9	Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	6.9	88.2
					Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	0.5	0.7

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(**) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2017.

(***) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo y Sofom Inbursa, y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2017.

Asesorías
1,235

Reclamaciones 444

- Controversias 403
- Otros Procesos Legales* 41

Variación 2017 - 2016



* 39 asuntos de Solicitud de Dictamen, 1 asunto de Solicitud para la Defensa Legal y 1 asunto de Defensa Legal.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	500	40.5
Tarjeta de débito	136	11.0
Cuenta de cheques	113	9.1
Tarjeta de crédito	101	8.2
Cuenta de ahorro	77	6.2

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	572	46.3
Consumos no reconocidos	120	9.7
Cargos no reconocidos en la cuenta	63	5.1
Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	40	3.2
El cajero automático no entrega la cantidad solicitada	39	3.2

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Cuenta de cheques	131	29.5
Tarjeta de débito	92	20.7
Producto en materia de cobranza (REDECO)	43	9.7
Tarjeta de crédito	36	8.1
Cuenta de ahorro	26	5.9

Variación 2017-2016	% Favorable
57.8%	39.2
-23.3%	30.5
-14.0%	-
-2.7%	54.3
8.3%	17.9

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Consumos no reconocidos	81	18.2
Gestión de Cobranza (REDECO)	55	12.4
Cargos no reconocidos en la cuenta	44	9.9
Cheque pagado no reconocido por el titular	43	9.7
Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	29	6.5

Índices

Resolución	% Favorable	
	% Favorable	% No Favorable
Institución	35.1	64.9
Sector	48.2	51.8
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	26	
Sector	27	

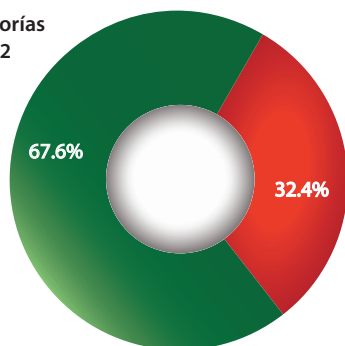
Multas*	Núm. de Multas		Monto
	Institución	Sector	
Institución	12	1,294,183.0	
Sector	1,249	52,546,782.9	
Índice de Multas			
Institución	2.7		
Sector	0.9		

Reclamación**	Producto	Índice	
		Institución	Sector
Tarjeta de crédito*** (Por cada 1,000 tarjetas)		0.9	1.9
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)		11.3	25.0
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)		0.8	4.3
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)		4.7	22.5
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)		29.0	88.2
Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)		0.1	0.7

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(**) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2017.

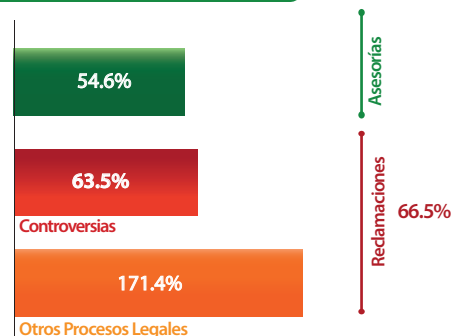
(***) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo y Sofom Inbursa, y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2017.

Asesorías
872

Reclamaciones 418

- Controversias 399
- Otros Procesos Legales* 19

Variación 2017 - 2016



* 15 asuntos de Solicitud de Dictamen, 2 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal y 2 asuntos de Defensa Legal.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	303	34.7
Crédito personal	280	32.1
Información sobre productos y servicios financieros	161	18.5
Crédito de nómina	66	7.6
Tarjeta de crédito básica	18	2.1

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	206	23.6
Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	69	7.9
La Institución no entrega la carta de liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	56	6.4
Actualización de historial crediticio no realizada	54	6.2
Crédito no reconocido en el historial crediticio	50	5.7

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %	Variación 2017-2016		Principales Causas	Asuntos	Part. %
			Variación	% Favorable			
Crédito personal	170	40.7	37.1%	61.9	Gestión de Cobranza (REDECO)	56	13.4
Tarjeta de crédito	153	36.6	82.1%	80.8	Crédito no reconocido en el historial crediticio	47	11.2
Crédito de nómina	49	11.7	206.3%	65.0	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	37	8.9
Tarjeta de crédito básica	15	3.6	-	66.7	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud	35	8.4
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	5	1.2	-	40.0	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	34	8.1

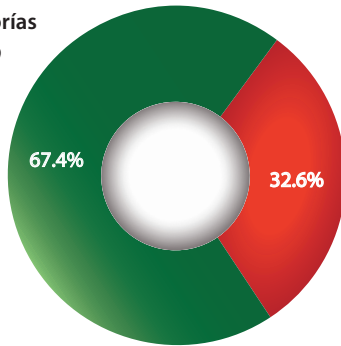
Índices

Resolución			Multas*		Reclamación**		
Institución	% Favorable	% No Favorable	Institución	Núm. de Multas	Producto	Índice	
				Monto		Institución	Sector
Institución	67.2	32.8	Institución	2	Tarjeta de crédito*** (Por cada 1,000 tarjetas)	2.4	1.9
Sector	48.2	51.8	Sector	1,249	Tarjeta de débito (Por cada 10,000 contratos)	80.0	2.5
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles			Índice de Multas		Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	0.0	4.3
Institución	27		Institución	0.5	Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	-	22.5
Sector	27		Sector	0.9	Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	-	88.2
					Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	-	0.7

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(**) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2017.

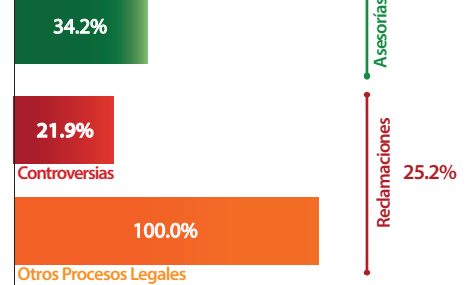
(***) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo y Sofom Inbursa, y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2017.

Asesorías
679

Reclamaciones 328

- Controversias 306
- Otros Procesos Legales* 22

Variación 2017 - 2016



* 22 asuntos de Solicitud de Dictamen.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	206	30.3
Tarjeta de crédito	110	16.2
Tarjeta de débito	89	13.1
Crédito al auto	75	11.0
Cuenta de cheques	44	6.5

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	232	34.2
Consumos no reconocidos	104	15.3
Incumplimiento con los términos del contrato	30	4.4
Cargos no reconocidos en la cuenta	26	3.8
Gestión de Cobranza (REDECO)	18	2.7

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	59	18.0
Tarjeta de débito	55	16.8
Crédito al auto	49	14.9
Cuenta de cheques	45	13.7
Crédito personal	26	7.9

Variación 2017-2016	% Favorable
13.5%	40.0
71.9%	42.3
113.0%	42.9
-8.2%	31.3
4.0%	47.6

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Consumos no reconocidos	57	17.4
Gestión de Cobranza (REDECO)	43	13.1
Cargos no reconocidos en la cuenta	21	6.4
Incumplimiento con los términos del contrato	18	5.5
Actualización de historial crediticio no realizada	13	4.0

Índices

Resolución	% Favorable	
	Favorable	No Favorable
Institución	38.6	61.4
Sector	48.2	51.8
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	23	
Sector	27	

Multas*	Núm. de Multas		Monto	
	Institución	Sector	Institución	Sector
Índice de Multas				
Institución		2.7		
Sector		0.9		

Reclamación**	Índice	
	Institución	Sector
Tarjeta de crédito*** (Por cada 1,000 tarjetas)	0.7	1.9
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	21.2	25.0
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	0.5	4.3
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	12.2	22.5
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	6.5	88.2
Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	0.1	0.7

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF) y Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

(**) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2017.

(***) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, y Sofom Inbursa, y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2017.

Sociedades de Información Crediticia

Durante 2017 el sector de las SIC'S mostró un crecimiento de sólo **1.7%** reflejo del menor dinamismo que mostraron las Asesorías para las emisiones de reporte de crédito especial, las cuales se redujeron en 10,953 asuntos con respecto a las que generaron en 2016. Por su parte, las reclamaciones se incrementaron en **7.2%**, principalmente las del proceso de Gestión Electrónica.

Las principales causas de reclamación fueron: Actualización de historial crediticio no realizada y Crédito no reconocido en el historial crediticio, que en conjunto representaron el **50.6%**.

Las Sociedades de Información Crediticia son entidades privadas que ofrecen servicios de recopilación, manejo y entrega del historial crediticio de personas físicas y morales y otra información que indique su comportamiento de pago con Entidades Financieras o empresas comerciales. Estas sociedades de acuerdo con la Ley son sólo el canal para remitir las aclaraciones o reclamaciones de los Usuarios a las entidades otorgantes del crédito o servicio.



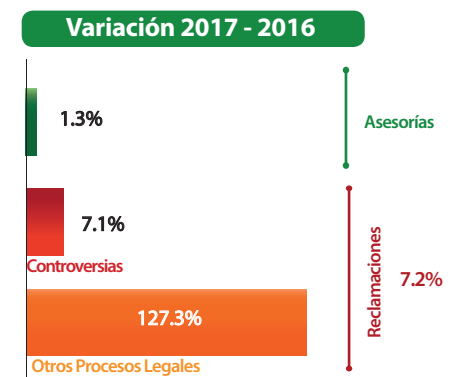
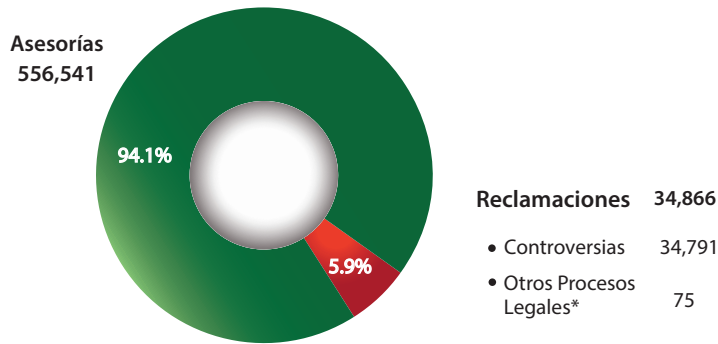
	Página
Reclamaciones recibidas en el Sector Sociedades de Información Crediticia	42
Instituciones	44

Principales Productos / Causas de Reclamación del Sector Sic's

Posición	Causas	Concepto	Asuntos	Part. %
1	Actualización de historial crediticio no realizada	El Usuario, cliente y/o socio reclama que no se realizó la modificación o corrección solicitada a su reporte de crédito	9,512	27.3
2	Crédito no reconocido en el historial crediticio	El Usuario, cliente y/o socio no reconoce un crédito que se registra en su reporte de crédito	8,118	23.3
3	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	El Usuario, cliente y/o socio no está de acuerdo con el RFC contenido en su reporte	4,665	13.4
4	Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	El Usuario, cliente y/o socio no está de acuerdo con el nombre contenido en su reporte	3,125	9.0
5	Bloqueo de consulta de historial crediticio	Es un servicio que se le ofrece al Usuario cuando se identifica un posible robo de identidad, por lo que la Conducef, con el consentimiento del Usuario, le solicita a la SIC el bloqueo de la emisión de su reporte de crédito	2,695	7.7
6	Desacuerdo con el domicilio registrado en el reporte	El Usuario, cliente y/o socio no está de acuerdo con el domicilio contenido en su reporte	1,597	4.6
7	Eliminación de historial crediticio no realizada	El Usuario, cliente y/o socio solicita la eliminación de un crédito que ya liquidó o que no reconoce de su reporte y la Institución no lo lleva a cabo	1,469	4.2
8	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	El Usuario, cliente y/o socio solicita la expedición/emisión, impresión de su historial crediticio	957	2.7
9	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)	El Usuario, cliente y/o socio solicita la expedición/emisión, impresión de su historial crediticio y éste no fue otorgado	955	2.7
10	Desacuerdo con los saldos y montos del crédito registrados en el reporte	El Usuario, cliente y/o socio no está de acuerdo con los saldos y montos contenidos en su reporte de crédito especial	837	2.4

Sociedades de Información Crediticia

591,407 Acciones de Defensa



* 72 asuntos de Solicitud de Dictamen, 1 asunto de Solicitud para la Defensa Legal y 2 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales.

Principales Productos y Causas del Sector

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Reporte de crédito especial	526,263	94.6
Información sobre productos y servicios financieros	26,565	4.8
Reporte de crédito	3,488	0.6

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	465,241	83.6
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	40,550	7.3
Actualización de historial crediticio no realizada	13,198	2.4
Crédito no reconocido en el historial crediticio	10,117	1.8
Información sobre la actualización de historial crediticio	9,747	1.8

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %	Variación 2017-2016	
			Variación	% Favorable
Reporte de crédito especial	33,585	96.3	7.2%	81.6
Reporte de crédito	994	2.9	15.2%	72.6

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Actualización de historial crediticio no realizada	9,512	27.3
Crédito no reconocido en el historial crediticio	8,118	23.3
Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	4,665	13.4
Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	3,125	9.0
Bloqueo de consulta de historial crediticio	2,695	7.7

Índices

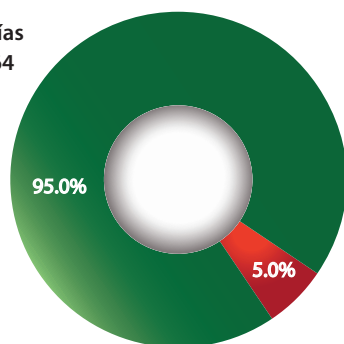
Resolución

Sector	% Favorable	% No Favorable
	81.2	18.8
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Sector	14	

Multas*

Sector	Núm. de Multas	Monto
	29	806,882.0
Índice de Multas		
Sector	0.1	

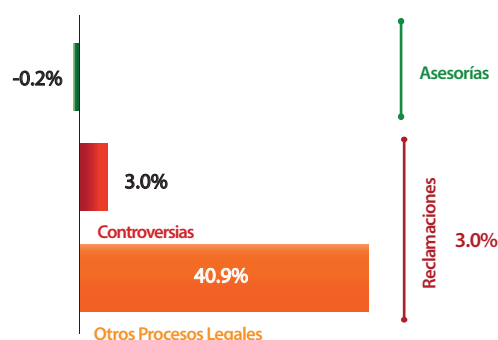
(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

Asesorías
 435,764


Reclamaciones 22,989

- Controversias 22,958
- Otros Procesos Legales* 31

Variación 2017 - 2016



* 29 asuntos de Solicitud de Dictamen, 1 asunto de Solicitud para la Defensa Legal y 1 asunto de Asesorías Jurídicas Penales.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Orodutos	Asuntos	Part. %
Reporte de crédito especial	408,303	93.7
Información sobre productos y servicios financieros	24,618	5.6
Reporte de crédito	2,672	0.6

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	363,766	83.5
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	37,067	8.5
Actualización de historial crediticio no realizada	8,862	2.0
Crédito no reconocido en el historial crediticio	6,314	1.4
Información sobre la actualización de historial crediticio	5,447	1.2

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Reporte de crédito especial	22,082	96.1
Reporte de crédito	697	3.0

Variación 2017-2016	% Favorable
2.9%	87.3
18.1%	84.5

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Actualización de historial crediticio no realizada	5,772	25.1
Crédito no reconocido en el historial crediticio	4,728	20.6
Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	3,981	17.3
Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	2,654	11.5
Desacuerdo con el domicilio registrado en el reporte	1,413	6.1

Índices

Resolución

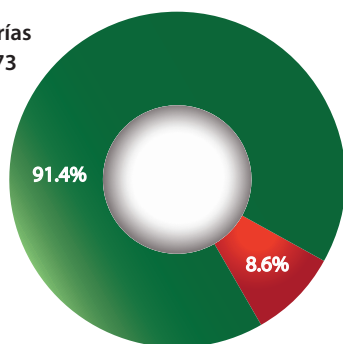
	% Favorable	% No Favorable
Institución	87.1	12.9
Sector	81.2	18.8
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	15	
Sector	14	

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	8	201,673.0
Sector	29	806,882.0
Índice de Multas		
Institución	0.03	
Sector	0.1	

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

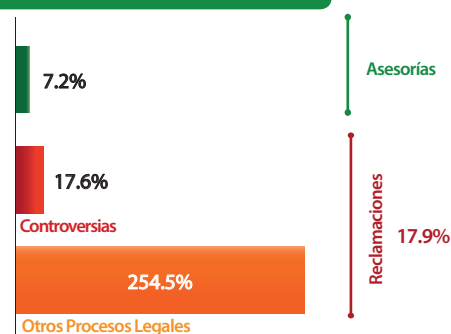
Asesorías
117,873



Reclamaciones 11,132

- Controversias 11,093
- Otros Procesos Legales* 39

Variación 2017 - 2016



* 38 asuntos de Solicitud de Dictamen y 1 asunto de Asesorías Jurídicas Penales.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Reporte de crédito especial	115,942	98.4
Información sobre productos y servicios financieros	1,183	1.0
Reporte de crédito	698	0.6

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	100,301	85.1
Información sobre la actualización de historial crediticio	4,217	3.6
Actualización de historial crediticio no realizada	4,155	3.5
Crédito no reconocido en el historial crediticio	3,659	3.1
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	2,516	2.1

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Reporte de crédito especial	10,779	96.8
Reporte de crédito	281	2.5

Variación 2017-2016	% Favorable
17.9%	69.2
9.8%	43.5

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Actualización de historial crediticio no realizada	3,635	32.7
Crédito no reconocido en el historial crediticio	3,318	29.8
Bloqueo de consulta de historial crediticio	1,292	11.6
Eliminación de historial crediticio no realizada	680	6.1
Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	648	5.8

Índices

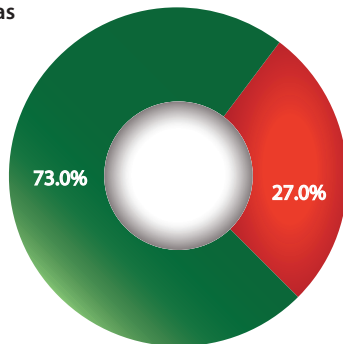
Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	68.5	31.5
Sector	81.2	18.8
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	13	
Sector	14	

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	20	591,189.0
Sector	29	806,882.0
Índice de Multas		
Institución	0.2	
Sector	0.1	

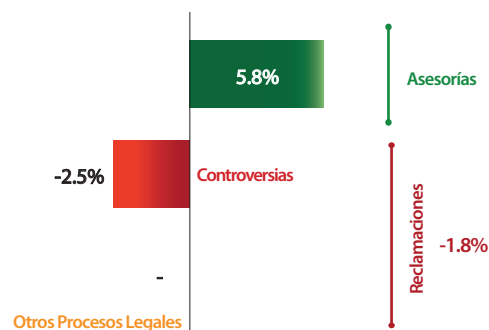
(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

Asesorías
2,015

Reclamaciones 745

- Controversias 740
- Otros Procesos Legales 5

Variación 2017-2016



* 5 asuntos de Solicitud de Dictamen.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Reporte de crédito especial	1,788	88.7
Información sobre productos y servicios financieros	179	8.9
Reporte de crédito	44	2.2

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	1,152	57.2
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	240	11.9
Actualización de historial crediticio no realizada	151	7.5
Crédito no reconocido en el historial crediticio	128	6.4
Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)	60	3.0

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Reporte de crédito especial	724	97.2
Reporte de crédito	16	2.1

Variación 2017-2016	% Favorable
-1.6%	88.7
-5.9%	56.3

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	350	47.0
Actualización de historial crediticio no realizada	105	14.1
Crédito no reconocido en el historial crediticio	72	9.7
Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	43	5.8
Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	36	4.8

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	88.1	11.9
Sector	81.2	18.8
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	13	
Sector	14	

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	1	14,020.0
Sector	29	806,882.0
Índice de Multas		
Institución	0.1	
Sector	0.1	

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

Aseguradoras

En 2017 las Acciones de Defensa de las Aseguradoras presentaron un incremento de **26.6%**, reflejo principalmente del crecimiento en 25,531 asesorías con respecto a 2016, que significó un aumento de **32.2%**.

Por su parte, las reclamaciones crecieron en **14.8%**, 5,534 reclamaciones más que en 2016, resultado principalmente del incremento registrado en los procesos de Gestión Electrónica y Conciliación. En Gestión Electrónica se generó el **47.8%** del incremento, mientras que en Conciliación fue el **32.5%**.

En este apartado se presentan las Aseguradoras más representativas del Sector.



	Página
Reclamaciones recibidas en el Sector Asegurador	48
Instituciones	50

Reclamaciones recibidas en el Sector Asegurador

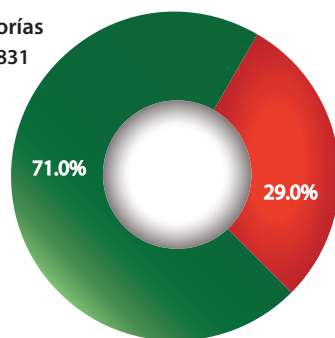
Principales Productos /Causas de Reclamaciones del Sector Asegurador

Posición	Producto	Asuntos	Part. %
1	Daños - Automóviles	18,213	42.5
2	Vida - Individual	14,334	33.4
3	Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	2,517	5.9
4	Vida - Grupo	2,234	5.2
5	Accidentes y Enfermedades- Accidentes personales	1,581	3.7
6	Daños - Diversos misceláneos	1,115	2.6
7	Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales	513	1.2
8	Daños - Terremoto y otros riesgos profesionales	383	0.9
9	Daños - Diversos técnicos	197	0.5
10	Daños - Incendio	176	0.4

Posición	Causa	Concepto	Asuntos	Part. %
1	Negativa en el pago de la indemnización	El Usuario señala que no le quieren hacer efectivo el pago de la indemnización, a la cual tiene derecho por contrato	14,930	34.8
2	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	El Usuario indica que solicitó la cancelación de su póliza, pero ésta no ha sido cancelada y, en su caso, siguen realizándose los cargos automáticos de la prima a la cuenta bancaria, recibo telefónico, etc.	7,373	17.2
3	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	3,614	8.4
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	2,808	6.5
5	Inconformidad con la reparación del bien afectado	El Usuario no está de acuerdo con los resultados de la reparación efectuada al bien afectado	1,790	4.2
6	Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	El Usuario se inconforma por el retraso en el tiempo de la reparación después de haber transcurrido el plazo estipulado en el contrato, no obstante, haber entregado todos los documentos e información solicitada por la Institución	1,680	3.9
7	Cancelación de póliza no contratada	El Usuario manifiesta que recibió una póliza que no solicitó, por lo que requiere que la misma sea cancelada	1,625	3.8
8	Inconformidad en la aplicación del pago de la póliza	El Usuario señala que el pago de la prima no fue aplicado a su póliza aun cuando lo efectuó a través de su agente, con depósito en cuenta o cargo a su tarjeta de crédito o débito	836	1.9
9	Rechazo por siniestro excluido o no cubierto	El Usuario, cliente y/o socio reclama que el siniestro no fue cubierto porque se argumenta que éste fue ocasionado por un evento que no está incluido en la póliza	814	1.9
10	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza	El Usuario no está de acuerdo con la información sobre la situación de su contrato, en relación al pago de las primas, indemnizaciones, condiciones y endosos; así como falta de acatamiento a lo estipulado en el clausulado del contrato	638	1.5

Aseguradoras

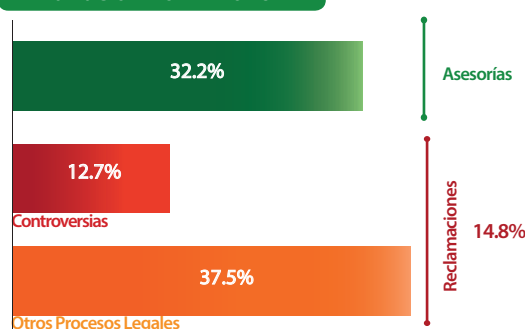
147,732 Acciones de Defensa

Asesorías
104,831

Reclamaciones 42,901

- Controversias 38,563
- Otros Procesos Legales* 4,338

Variación 2017 -2016



*3,632 asuntos de Solicitud de Dictamen, 414 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 276 asuntos de Defensa Legal, 8 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales y 8 asuntos de Violaciones Administrativas.

Principales Productos y Causas del Sector

Asesorías

Principales Productos			Principales Causas		
Asuntos	Part. %		Asuntos	Part. %	
Daños - Automóviles	41,974	40.0	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	19,411	18.5
Vida - Individual	18,316	17.5	Negativa en el pago de la indemnización	15,050	14.4
Información sobre productos y servicios financieros	15,266	14.6	SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	13,853	13.2
SIAB Vida	13,959	13.3	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	9,861	9.4
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	4,398	4.2	Inconformidad con el monto de la indemnización	7,363	7.0

Reclamaciones

Principales Productos			Variación 2017-2016		Principales Causas		
Asuntos	Part. %		Variación 2017-2016	% Favorable	Asuntos	Part. %	
Daños - Automóviles	18,213	42.5	23.4%	25.9	Negativa en el pago de la indemnización	14,930	34.8
Vida - Individual	14,334	33.4	12.7%	54.4	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	7,373	17.2
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	2,517	5.9	5.4%	24.7	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	3,614	8.4
Vida - Grupo	2,234	5.2	-4.9%	29.5	Inconformidad con el monto de la indemnización	2,808	6.5
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	1,581	3.7	18.6%	42.8	Inconformidad con la reparación del bien afectado	1,790	4.2

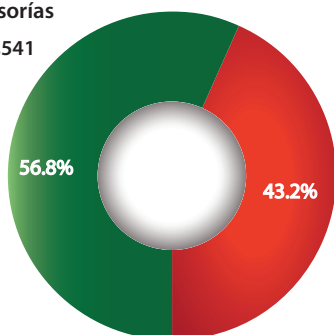
Índices

Resolución			Multas*		Reclamación**		
% Favorable	% No Favorable		Núm. de Multas	Monto	Producto	Índice Sector	
Sector	37.1	62.9	Sector	260	7,705,994.9	Vida (Por cada 1,000 siniestros ocurridos)	11.7
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles			Índice de Multas		Sector	64.7	
Sector	26		Sector	0.6		Gastos Médicos Mayores (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	42.1
						Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	37.9
						Daños sin Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	44.3

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) 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 Diciembre de 2017.

Asesorías
10,541



Reclamaciones 8,003

- Controversias 7,426
- Otros Procesos Legales* 577

Variación 2017-2016



* 458 asuntos de Solicitud de Dictamen, 68 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 42 asuntos de Defensa Legal, 4 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales y 5 asuntos de Violaciones Administrativas.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Vida - Individual	7,303	69.3
Información sobre productos y servicios financieros	1,311	12.4
Vida - Grupo	755	7.2
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	723	6.9
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	358	3.4

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	4,131	39.2
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,574	14.9
Negativa en el pago de la indemnización	1,563	14.8
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	526	5.0
Inconformidad con el monto del rescate	337	3.2

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Vida - Individual	6,419	80.2
Vida - Grupo	877	11.0
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	526	6.6
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	138	1.7
SIAB Vida	7	0.1

Variación 2017-2016	% Favorable
38.4%	71.7
-11.3%	34.8
34.9%	25.3
62.4%	40.2
-12.5%	57.1

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	3,769	47.1
Negativa en el pago de la indemnización	1,683	21.0
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	546	6.8
Inconformidad con el monto del rescate	326	4.1
Inconformidad con el monto de la indemnización	242	3.0

Índices

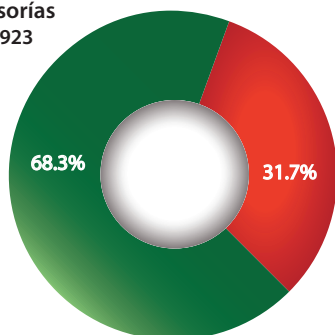
	Resolución	
	% Favorable	% No Favorable
Institución	64.0	36.0
Sector	37.1	62.9
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	20	
Sector	26	

	Multas*	
	Núm. de Multas	Monto
Institución	19	568,211.0
Sector	260	7,705,994.9
Índice de Multas		
Institución	0.2	
Sector	0.6	

Producto	Reclamación**	
	Índice Institución	Índice Sector
Vida (Por cada 1,000 siniestros ocurridos)	98.3	11.7
Accidentes Personales (Por cada 100 siniestros ocurridos)	34.1	0.6
Gastos Médicos Mayores (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	54.0	42.1
Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	-	37.9
Daños sin Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	-	44.3

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

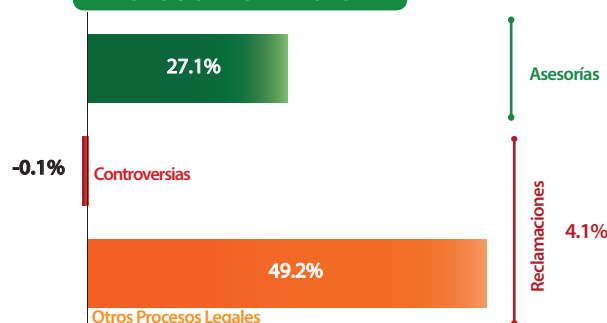
(**) El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Conducef al mes de Diciembre de 2017.

Asesorías
11,923

Reclamaciones 5,539

- Controversias 4,857
- Otros Procesos Legales* 682

Variación 2017 -2016



* 534 asuntos de Solicitud de Dictamen, 84 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 63 asuntos de Defensa Legal y 1 asunto de Violaciones Administrativas.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Daños - Automóviles	7,109	59.6
Vida - Individual	1,771	14.9
Información sobre productos y servicios financieros	1,588	13.3
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	663	5.6
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	282	2.4

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	2,167	18.2
Negativa en el pago de la indemnización	1,902	16.0
Inconformidad con el monto de la indemnización	1,321	11.1
Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	1,037	8.7
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	1,030	8.6

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %	Variación 2017-2016	
			% Favorable	%
Daños - Automóviles	3,121	56.3	10.7%	23.0
Vida - Individual	1,361	24.6	3.6%	40.7
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	504	9.1	0.6%	20.4
Vida - Grupo	304	5.5	-28.1%	29.6
Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales	57	1.0	0.0%	30.4

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Negativa en el pago de la indemnización	1,782	32.2
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	782	14.1
Inconformidad con el monto de la indemnización	531	9.6
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	522	9.4
Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	341	6.2

Índices

Resolución

	% Favorable	
	Favorable	No Favorable
Institución	27.8	72.2
Sector	37.1	62.9
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	22	
Sector	26	

Multas*

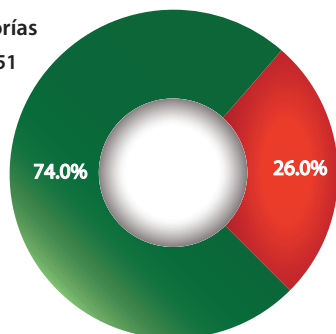
	Núm. de Multas	Monto
	Institución	26
Sector	260	7,705,994.9
Índice de Multas		
Institución	0.5	
Sector	0.6	

Reclamación**

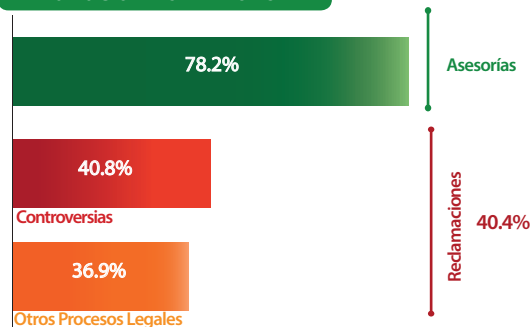
Producto	Índice	
	Institución	Sector
Vida (Por cada 1,000 siniestros ocurridos)	234.4	11.7
Accidentes Personales (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	121.4	64.7
Gastos Médicos Mayores (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	47.0	42.1
Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	73.2	37.9
Daños sin Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	45.0	44.3

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) 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 Diciembre de 2017.

Asesorías
10,451

Reclamaciones 3,675

- Controversias 3,356
- Otros Procesos Legales* 319

Variación 2017 -2016


* 285 asuntos de Solicitud de Dictamen, 19 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 15 asuntos de Defensa Legal.

Principales Productos y Causas de la Institución
Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Daños - Automóviles	8,724	83.5
Información sobre productos y servicios financieros	1,509	14.4
Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales	111	1.1
Daños - Caución	23	0.2
Daños- Diversos misceláneos	14	0.1

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,976	18.9
Negativa en el pago de la indemnización	1,694	16.2
Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	1,540	14.7
Inconformidad con el monto de la indemnización	1,175	11.2
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	827	7.9

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Daños - Automóviles	3,485	94.8
Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales	89	2.4
Daños - Caución	17	0.5
Daños - Diversos misceláneos	7	0.2
Daños - Marítimo y transporte	5	0.1

Variación 2017-2016	% Favorable
42.8%	28.1
-16.8%	23.8
750.0%	21.4
0.0%	16.7
-	25.0

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Negativa en el pago de la indemnización	1,536	41.8
Inconformidad con la reparación del bien afectado	410	11.2
Inconformidad con el monto de la indemnización	362	9.9
Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	351	9.6
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	323	8.8

Índices

	Resolución	
	% Favorable	% No Favorable
Institución	28.0	72.0
Sector	37.1	62.9
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	28	
Sector	26	

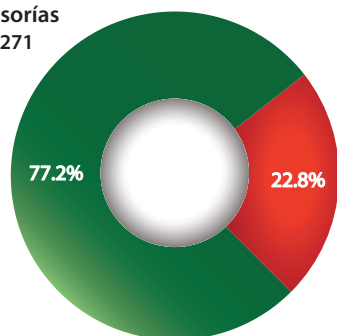
	Multas*	
	Núm. de Multas	Monto
Institución	3	64,760.0
Sector	260	7,705,994.9
Índice de Multas		
Institución	0.1	
Sector	0.6	

Producto	Reclamación**	
	Institución	Sector
Vida (Por cada 1,000 siniestros ocurridos)	-	11.7
Accidentes Personales (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	-	64.7
Gastos Médicos Mayores (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	-	42.1
Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	22.9	37.9
Daños sin Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	-	44.3

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) 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 Diciembre de 2017.

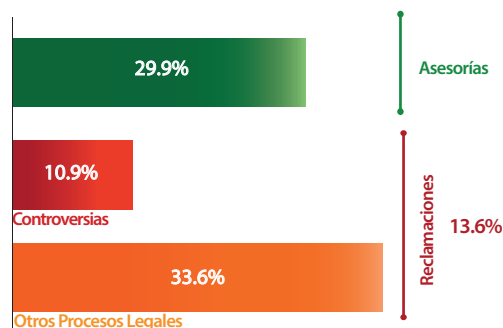
Asesorías
8,271



Reclamaciones 2,448

- Controversias 2,102
- Otros Procesos Legales* 346

Variación 2017 - 2016



* 291 asuntos de Solicitud de Dictamen, 31 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal y 24 asuntos de Defensa Legal.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Daños - Automóviles	3,729	45.1
SIAB Vida	2,634	31.8
Información sobre productos y servicios financieros	798	9.6
Vida - Individual	412	5.0
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	193	2.3

Principales Causas	Asuntos	Part. %
SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	2,631	31.8
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,100	13.3
Negativa en el pago de la indemnización	1,004	12.1
Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	698	8.4
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	472	5.7

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Daños - Automóviles	1,737	71.0
Vida - Individual	264	10.8
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	133	5.4
Daños - Diversos misceláneos	74	3.0
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	60	2.5

Variación 2017-2016	% Favorable
28.0%	22.2
-20.2%	29.4
-13.6%	19.3
68.2%	11.5
30.4%	29.1

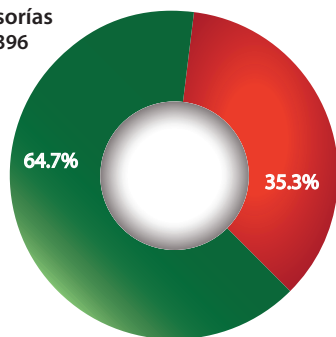
Principales Causas	Asuntos	Part. %
Negativa en el pago de la indemnización	1,099	44.9
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	227	9.3
Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	195	8.0
Inconformidad con el monto de la indemnización	177	7.2
Inconformidad con la reparación del bien afectado	161	6.6

Índices

Resolución			Multas*		Reclamación**			
Institución	% Favorable	% No Favorable	Institución	Monto	Producto	Índice		
						Institución	Sector	
Institución	22.8	77.2	Institución	11	295,459.0	Vida	5.9	11.7
Sector	37.1	62.9	Sector	260	7,705,994.9	Accidentes Personales	39.3	64.7
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles			Índice de Multas		Gastos Médicos Mayores	105.0	42.1	
Institución	28		Institución	0.4		Automóviles	74.3	37.9
Sector	26		Sector	0.6		Daños sin Automóviles	54.0	44.3

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

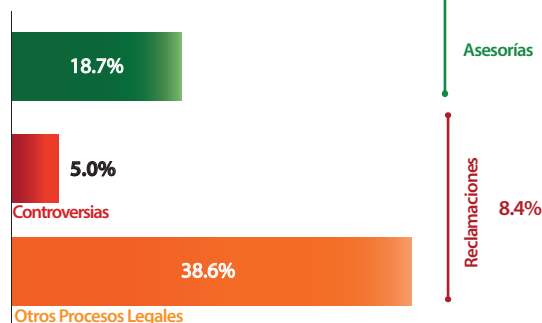
(**) El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condefse al mes de Diciembre de 2017.

Asesorías
5,396

Reclamaciones 2,943

- Controversias 2,559
- Otros Procesos Legales* 384

Variación 2017 - 2016



* 315 asuntos de Solicitud de Dictamen, 42 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal y 27 asuntos de Defensa Legal.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Daños - Automóviles	3,042	56.4
Información sobre productos y servicios financieros	866	16.0
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	562	10.4
Vida - Individual	440	8.2
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	155	2.9

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,155	21.4
Negativa en el pago de la indemnización	1,106	20.5
Inconformidad con el monto de la indemnización	519	9.6
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	422	7.8
Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	375	6.9

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Daños - Automóviles	1,729	58.7
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	458	15.6
Vida - Individual	386	13.1
Daños - Diversos misceláneos	97	3.3
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	69	2.3

Variación 2017-2016	% Favorable
1.9%	25.2
30.1%	32.4
11.2%	31.7
59.0%	11.2
35.3%	43.5

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Negativa en el pago de la indemnización	1,236	42.0
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	278	9.4
Inconformidad con el monto de la indemnización	249	8.5
Inconformidad con la reparación del bien afectado	164	5.6
Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	140	4.8

Índices

Resolución

	% Favorable	
	Favorable	No Favorable
Institución	26.9	73.1
Sector	37.1	62.9
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	29	
Sector	26	

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
	Institución	8
Sector	260	7,705,994.9
Índice de Multas		
Institución	0.3	
Sector	0.6	

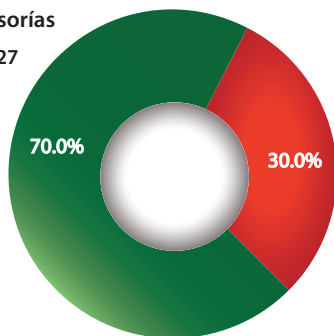
Reclamación**

Producto	Índice	
	Institución	Sector
Vida (Por cada 1,000 siniestros ocurridos)	62.6	11.7
Accidentes Personales (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	130.5	64.7
Gastos Médicos Mayores (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	584.0	42.1
Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	51.8	37.9
Daños sin Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	38.2	44.3

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

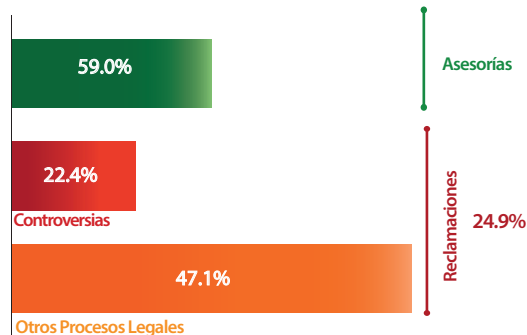
(**) El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2017.

Asesorías
5,827



Reclamaciones	Asuntos
• Controversias	2,202
• Otros Procesos Legales*	300

Variación 2017-2016



* 252 asuntos de Solicitud de Dictamen, 28 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal y 20 asuntos de Defensa Legal.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Daños - Automóviles	2,949	50.6
Información sobre productos y servicios financieros	959	16.5
Vida - Individual	889	15.3
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	267	4.6
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	187	3.2

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,234	21.2
Negativa en el pago de la indemnización	1,077	18.5
Inconformidad con el monto de la indemnización	507	8.7
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	467	8.0
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	413	7.1

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Daños - Automóviles	1,340	53.6
Vida - Individual	555	22.2
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	107	4.3
Vida - Grupo	92	3.7
Daños - Diversos misceláneos	69	2.8

Variación 2017-2016	% Favorable
47.7%	16.2
-1.9%	27.2
27.4%	18.3
16.5%	13.5
68.3%	24.1

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Negativa en el pago de la indemnización	1,037	41.4
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	225	9.0
Inconformidad con el monto de la indemnización	195	7.8
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	192	7.7
Inconformidad con la reparación del bien afectado	107	4.3

Índices

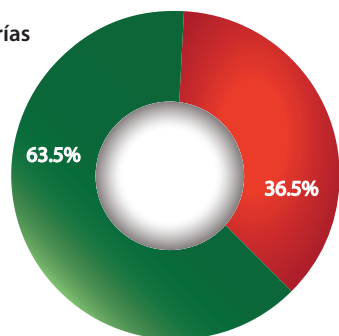
Resolución	% Favorable	
	Favorable	No Favorable
Institución	19.9	80.1
Sector	37.1	62.9
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	33	
Sector	26	

Multas*	Monto	
	Núm. de Multas	Monto
Institución	23	726,156.9
Sector	260	7,705,994.9
Índice de Multas		
Institución	0.9	
Sector	0.6	

Reclamación**	Producto	Índice	
		Institución	Sector
Vida	(Por cada 1,000 siniestros ocurridos)	37.2	11.7
Accidentes Personales	(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	64.6	64.7
Gastos Médicos Mayores	(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	26.3	42.1
Automóviles	(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	43.3	37.9
Daños sin Automóviles	(Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	130.8	44.3

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

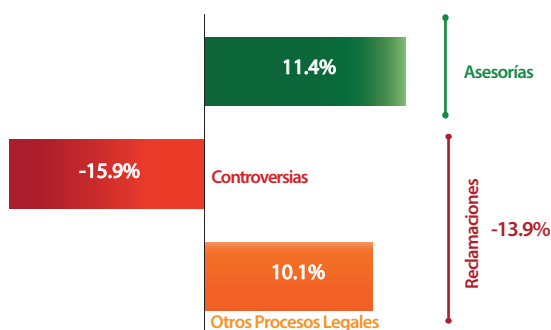
(**) El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2017.

Asesorías
4,886

Reclamaciones 2,811

- Controversias 2,538
- Otros Procesos Legales* 273

Variación 2017-2016



* 242 asuntos de Solicitud de Dictamen, 21 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal y 10 asuntos de Defensa Legal.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Daños - Automóviles	2,292	46.9
Vida - Individual	1,009	20.7
Información sobre productos y servicios financieros	549	11.2
Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos	241	4.9
Daños - Diversos misceláneos	167	3.4

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Negativa en el pago de la indemnización	756	15.5
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	753	15.4
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	745	15.2
Cancelación de póliza no contratada	513	10.5
Inconformidad con el monto de la indemnización	288	5.9

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Daños - Automóviles	1,005	35.8
Vida - Individual	877	31.2
Daños - Diversos misceláneos	172	6.1
Vida - Grupo	160	5.7
Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos	87	3.1

Variación 2017-2016	% Favorable
-8.6%	43.3
-21.8%	50.4
13.2%	43.4
11.9%	29.5
33.8%	44.2

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Negativa en el pago de la indemnización	840	29.9
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	477	17.0
Cancelación de póliza no contratada	357	12.7
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	141	5.0
Inconformidad con el monto de la indemnización	107	3.8

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	46.0	54.0
Sector	37.1	62.9
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	22	
Sector	26	

Multas*

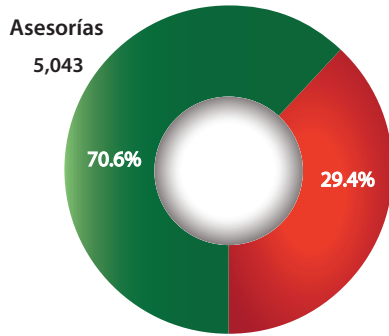
	Núm. de Multas	Monto
Institución	34	1,012,638.6
Sector	260	7,705,994.9
Índice de Multas		
Institución	1.2	
Sector	0.6	

Reclamación**

Producto	Índice	
	Institución	Sector
Vida (Por cada 1,000 siniestros ocurridos)	47.7	11.7
Accidentes Personales (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	1450.3	64.7
Gastos Médicos Mayores (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	-	42.1
Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	37.2	37.9
Daños sin Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	19.5	44.3

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

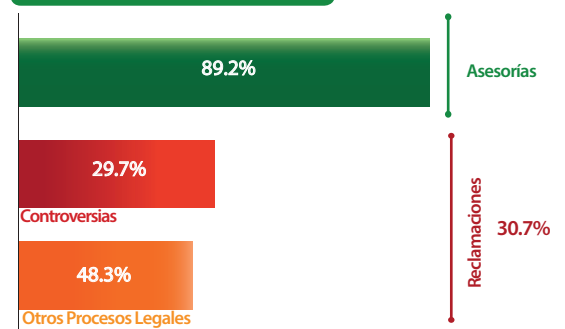
(**) El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Conducef al mes de Diciembre de 2017.



Reclamaciones 2,096

- Controversias 1,967
- Otros Procesos Legales* 129

Variación 2017-2016



*108 asuntos de Solicitud de Dictamen, 15 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal y 6 asuntos de Defensa Legal.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Vida - Individual	1,473	29.2
Información sobre productos y servicios financieros	936	18.6
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	897	17.8
Daños - Automóviles	763	15.1
Daños- Terremoto y otros riesgos catastróficos	254	5.0

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,180	23.4
Negativa en el pago de la indemnización	776	15.4
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	767	15.2
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	552	10.9
Cancelación de póliza no contratada	481	9.5

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %	Variación 2017-2016	
			% Favorable	
Vida - Individual	820	39.1	31.6%	42.6
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	474	22.6	50.0%	57.4
Daños - Automóviles	311	14.8	1.0%	46.1
Daños - Diversos misceláneos	114	5.4	235.3%	53.6
Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos	72	3.4	300.0%	37.3

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Negativa en el pago de la indemnización	710	33.9
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	421	20.1
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	285	13.6
Cancelación de póliza no contratada	205	9.8
Inconformidad con el monto de la indemnización	63	3.0

Índices

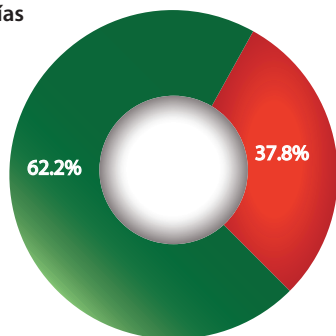
Resolución			Multas*		Reclamación**		
Institución	% Favorable	% No Favorable	Núm. de Multas	Monto	Producto	Índice	
						Institución	Sector
Institución	47.3	52.7	2	51,079.0	Vida (Por cada 1,000 siniestros ocurridos)	20.9	11.7
Sector	37.1	62.9	260	7,705,994.9	Accidentes Personales (Por cada 100 siniestros ocurridos)	28.2	0.6
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles			Índice de Multas		Gastos Médicos Mayores (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	-	42.1
Institución	24		Institución	0.1	Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	53.2	37.9
Sector	26		Sector	0.6	Daños sin Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	494.1	44.3

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) 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 Diciembre de 2017.

Asesorías

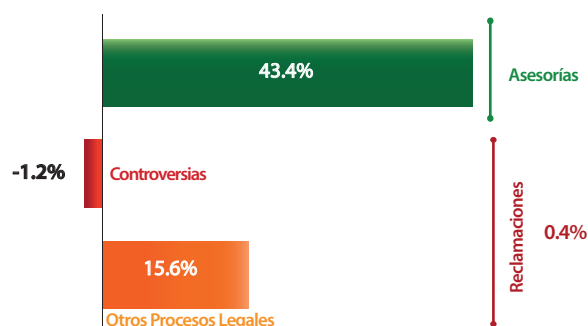
3,401



Reclamaciones 2,067

- Controversias 1,837
- Otros Procesos Legales* 230

Variación 2017-2016



*191 asuntos de Solicitud de Dictamen, 23 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 12 asuntos de Defensa Legal, 3 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales y 1 asunto de Violaciones Administrativas.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Daños - Automóviles	1,197	35.2
Vida - Individual	674	19.8
Información sobre productos y servicios financieros	520	15.3
Daños - Diversos misceláneos	243	7.1
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	226	6.6

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Negativa en el pago de la indemnización	674	19.8
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	643	18.9
Cancelación de póliza no contratada	289	8.5
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	271	8.0
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	251	7.4

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Vida - Individual	583	28.2
Daños - Automóviles	497	24.0
Daños - Diversos misceláneos	318	15.4
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	167	8.1
Vida - Grupo	59	2.9

Variación 2017-2016	% Favorable
-6.7%	36.8
-9.0%	31.0
59.8%	28.6
67.0%	32.5
31.1%	19.3

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Negativa en el pago de la indemnización	770	37.3
Cancelación de póliza no contratada	221	10.7
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	179	8.7
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	138	6.7
Inconformidad con el monto de la indemnización	73	3.5

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	33.0	67.0
Sector	37.1	62.9
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	26	
Sector	26	

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	11	295,018.0
Sector	260	7,705,994.9
Índice de Multas		
Institución	0.5	
Sector	0.6	

Reclamación**

Producto	Índice	
	Institución***	Sector
Vida (Por cada 1,000 siniestros ocurridos)	-	11.7
Accidentes Personales (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	-	64.7
Gastos Médicos Mayores (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	-	42.1
Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	-	37.9
Daños sin Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	-	44.3

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) 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 Diciembre de 2017.

(***) La institución no entregó información.

Sociedades Financieras de Objeto Múltiple E.N.R.

Las Acciones de Defensa de las SOFOM E.N.R. presentaron un crecimiento de **32.3%** en 2017, resultado principalmente del crecimiento de las Asesorías (34.6%).

Por su parte, las Reclamaciones se incrementaron en **27.6%**, cabe resaltar que sólo un producto concentró el **63.4%** de las reclamaciones, el de Crédito personal.

De las 1,577 SOFOM E.N.R. registradas ante Condusef, 10 representaron el **54.3%** del total de Acciones de Defensa, entre ellas destacan Financiera Maestra, Financiera Independencia y Apoyo Económico Familiar.

Durante 2017 se continuó con el proceso de renovación del registro de SOFOMES; de las acciones de difusión y de las facilidades otorgadas por la Condusef, 1,319 SOFOM E.N.R. y 36 SOFOM E.R. obtuvieron renovación de registro y 5 iniciaron el trámite de renovación.

En este apartado se presentan las SOFOM E.N.R. más representativas del Sector.

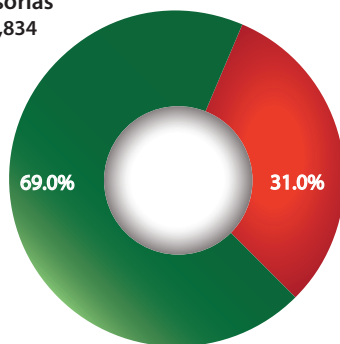


	Página
Reclamaciones recibidas en el Sector SOFOM E.N.R.	60
Instituciones	62

Principales Productos/Causas de Reclamación

Posición	Productos	Asuntos	Part. %
1	Crédito personal	7,363	63.4
2	Crédito de nómina	2,012	17.3
3	Producto en materia de Cobranza (REDECO)	809	7.0
4	Crédito simple	277	2.4
5	Crédito hipotecario	236	2.0
6	Crédito para adultos mayores	161	1.4
7	Créditos solidarios y/o grupal	146	1.3
8	Crédito al auto	133	1.1
9	Tarjeta de crédito	119	1.0
10	Créditos y préstamos refaccionarios	53	0.5

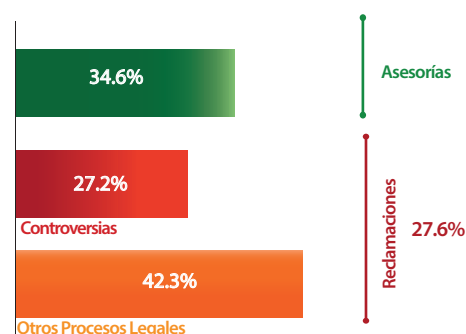
Posición	Causas	Concepto	Asuntos	Part. %
1	Gestión de Cobranza (REDECO)	El Usuario se inconforma con las gestiones de cobranza que llevan a cabo los despachos de cobranza	3,927	33.8
2	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	El Usuario, cliente y/o socio difiere con la mensualidad o con el saldo del crédito	1,144	9.8
3	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	Cuando una Institución se niega o hace caso omiso de terminar anticipadamente un producto o servicio establecido en el contrato	930	8.0
4	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	Cuando el Usuario, cliente y/o socio liquidó el crédito y la Institución no entrega el documento, en términos de lo dispuesto en el contrato o en la ley de la materia que aplique	838	7.2
5	Actualización de historial crediticio no realizada	El Usuario, cliente y/o reclama que no se realizó la modificación o corrección solicitada a su reporte de crédito	781	6.7
6	Incumplimiento con los términos del contrato	El Usuario, cliente y/o socio reclama que la Institución no cumple con lo estipulado en el clausulado del contrato	743	6.4
7	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	El Usuario, cliente y/o socio indica que solicitó la cancelación del producto, pero la Institución no lo ha cancelado, y en su caso, siguen realizándose los cargos automáticos a su cuenta bancaria	505	4.3
8	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	Cuando la Institución otorga un crédito al Usuario, cliente y/o socio sin que éste lo haya solicitado ni autorizado	485	4.2
9	Beneficios no aplicados al crédito	El Usuario, cliente y/o socio reclama alguna promesa que no fue cumplida	335	2.9
10	El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución	El Usuario, cliente y/o socio reclama no haber contratado algún producto o servicio con la Institución	242	2.1

Asesorías
25,834

Reclamaciones 11,615

- Controversias 11,309
- Otros Procesos Legales* 306

Variación 2017-2016



*236 asuntos de Solicitud de Dictamen, 34 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 26 asuntos de Defensa Legal, 9 asuntos de Asesoría Jurídicas Penales y 1 asunto de Violaciones Administrativas.

Principales Productos y Causas del Sector

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Crédito personal	13,201	51.1
Información sobre productos y servicios financieros	6,455	25.0
Crédito de nómina	2,948	11.4
Crédito hipotecario	562	2.2
Crédito al auto	557	2.2

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	7,842	30.4
Gestión de Cobranza (REDECO)	2,491	9.6
Negociación de créditos (Orientación)	1,889	7.3
Actualización de historial crediticio no realizada	1,595	6.2
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	1,381	5.3

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2017-2016	
			Variación	% Favorable
Crédito personal	7,363	63.4	23.4%	58.5
Crédito de nómina	2,012	17.3	111.1%	64.5
Producto en materia de cobranza (REDECO)	809	7.0	22.9%	-
Crédito simple	277	2.4	-58.3%	49.8
Crédito hipotecario	236	2.0	-35.7%	48.8

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Gestión de Cobranza (REDECO)	3,927	33.8
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	1,144	9.8
Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	930	8.0
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	838	7.2
Actualización del historial crediticio no realizada	781	6.7

Índices

Resolución

Sector	% Favorable	% No Favorable
	58.9	41.1

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Sector	23

Multas*

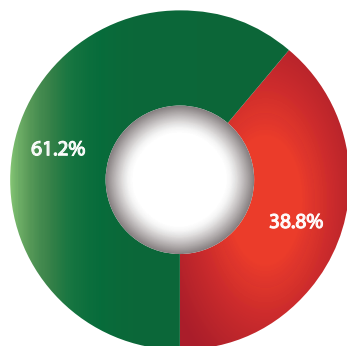
Institución	Núm. de Multas	Monto
	3,174	85,574,460.9

Índice de Multas	
Sector	27.3

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF).



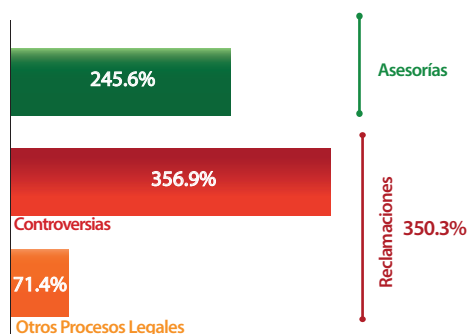
Asesorías
2,177



Reclamaciones 1,378

- Controversias 1,366
- Otros Procesos Legales* 12

Variación 2017-2016



* 12 asuntos de Solicitud de Dictamen.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	1,033	47.5
Crédito de nómina	743	34.1
Información sobre productos y servicios financieros	219	10.1
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	82	3.8
Crédito simple	44	2.0

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	430	19.8
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	395	18.1
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	303	13.9
Actualización de historial crediticio no realizada	171	7.9
Incumplimiento con los términos del contrato	141	6.5

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	762	55.3
Crédito de nómina	472	34.3
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	77	5.6
Crédito simple	26	1.9
Tarjeta de crédito	17	1.2

Variación 2017-2016	% Favorable
343.0%	78.8
402.1%	78.7
-	83.3
4.0%	87.9
750.0%	88.2

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	409	29.7
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	326	23.7
Incumplimiento con los términos del contrato	124	9.0
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	118	8.6
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	110	8.0

Índices

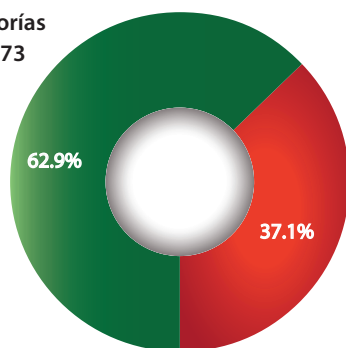
Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	79.1	20.9
Sector	58.9	41.1
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	17	
Sector	23	

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	36	504,720.0
Sector	3,174	85,574,460.9
Índice de Multas		
Institución	2.6	
Sector	27.3	

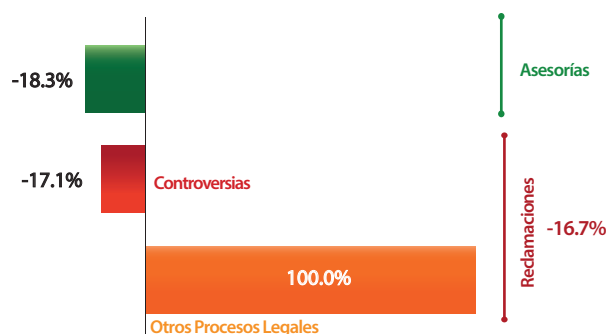
(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF).

Asesorías
2,173

Reclamaciones 1,282

- Controversias 1,272
- Otros Procesos Legales* 10

Variación 2017-2016



*10 asuntos de Solicitud de Dictamen.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	1,669	76.8
Información sobre productos y servicios financieros	353	16.2
Tarjeta de crédito	43	2.0
Crédito simple	36	1.7
Crédito de nómina	27	1.2

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Gestión de Cobranza (REDECO)	518	23.8
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	435	20.0
Actualización de historial crediticio no realizada	337	15.5
Negociación de créditos (Orientación)	283	13.0
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	124	5.7

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	1,152	89.9
Producto en materia de cobranza (REDECO)	33	2.6
Crédito simple	30	2.3
Crédito de nómina	11	0.9
Créditos y Préstamos refaccionarios	11	0.9

Variación 2017-2016	% Favorable
-13.6%	57.2
312.5%	-
-76.0%	64.0
37.5%	50.0
83.3%	-

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Gestión de Cobranza (REDECO)	687	53.6
Actualización de historial crediticio no realizada	262	20.4
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	100	7.8
Incumplimiento con los términos del contrato	35	2.7
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	29	2.3

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	57.4	42.6
Sector	58.9	41.1
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	19	
Sector	23	

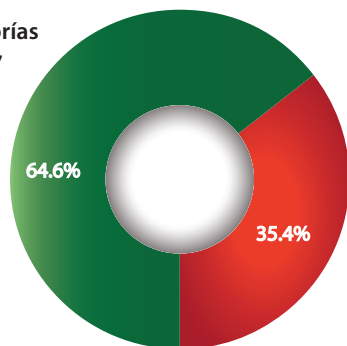
Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	15	523,336.2
Sector	3,174	85,574,460.9
Índice de Multas		
Institución	1.2	
Sector	27.3	

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF).

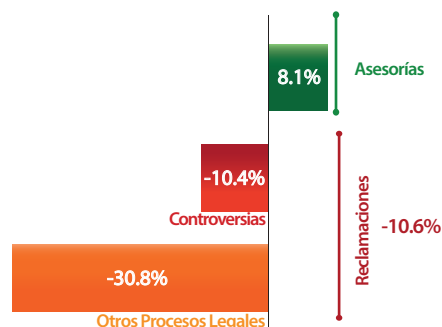


Variación 2017-2016

Asesorías
2,057

Reclamaciones 1,128

- Controversias 1,119
- Otros Procesos Legales* 9



*7 Asuntos de Solicitud de Dictamen, 1 asunto de Solicitud para la Defensa Legal y 1 asunto de Defensa Legal.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	1,624	78.9
Información sobre productos y servicios financieros	288	14.0
Crédito simple	36	1.8
Tarjeta de crédito	30	1.5
Crédito de nómina	19	0.9

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Gestión de Cobranza (REDECO)	823	40.0
Negociación de créditos (Orientación)	418	20.3
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	398	19.3
Asesoría para la denuncia penal por gestiones de cobranza	73	3.5
Actualización de historial crediticio no realizada	43	2.1

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	1,029	91.2
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	32	2.8
Crédito simple	28	2.5
Créditos y préstamos refaccionarios	11	1.0
Microcréditos	6	0.5

Variación 2017-2016	% Favorable
-6.2%	37.6
28.0%	-
-70.5%	25.0
37.5%	-
-	0.0

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Gestión de Cobranza (REDECO)	980	86.9
Actualización de historial crediticio no realizada	26	2.3
Incumplimiento con los términos del contrato	19	1.7
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	17	1.5
Beneficios no aplicados al crédito	10	0.9

Índices

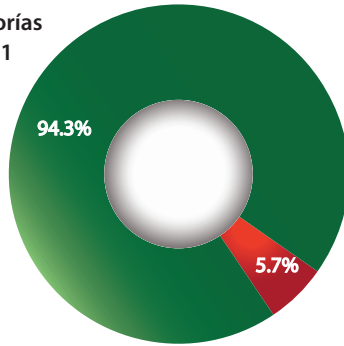
Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	37.2	62.8
Sector	58.9	41.1
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	23	
Sector	23	

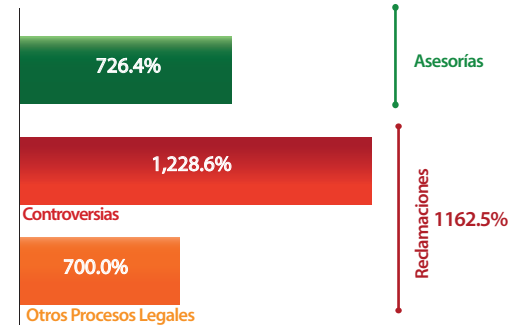
Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	0	0.0
Sector	3,174	85,574,460.9
Índice de Multas		
Institución	0.0	
Sector	27.3	

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF).

Confía en Equipo, S.A.P.I.
1,762 Acciones de Defensa
Asesorías
1,661

Reclamaciones 101

- Controversias 93
- Otros Procesos Legales* 8

Variación 2017-2016


* 8 asuntos de Solicitud de Dictamen.

Principales Productos y Causas de la Institución
Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	916	55.1
Crédito personal	678	40.8
Crédito de nómina	19	1.1
Crédito simple	15	0.9
Tarjeta de crédito	7	0.4

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,022	61.5
Crédito aprobado sin la entrega de recursos	162	9.8
Actualización de historial crediticio no realizada	128	7.7
Incumplimiento con los términos del contrato	69	4.2
Inconformidad con la aclaración de los términos del contrato	61	3.7

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	84	83.2
Crédito simple	7	6.9
Crédito hipotecario	5	5.0
Crédito con garantía hipotecaria	1	1.0
Crédito con garantía prendaria	1	1.0

Variación 2017-2016	% Favorable
1580.0%	7.5
133.3%	16.7
-	0.0
-	0.0
-	0.0

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Incumplimiento con los términos del contrato	29	28.7
Crédito aprobado sin la entrega de recursos	16	15.8
Beneficios no aplicados al crédito	13	12.9
Inconformidad con el monto de los gastos de apertura del crédito	9	8.9
Inconformidad con el cobro de comisiones y/o gastos de investigación	6	5.9

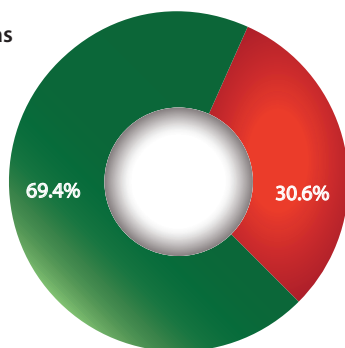
Índices
Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	7.6	92.4
Sector	58.9	41.1
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	23	
Sector	23	

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	0	0.0
Sector	3,174	85,574,460.9
Índice de Multas		
Institución	0.0	
Sector	27.3	

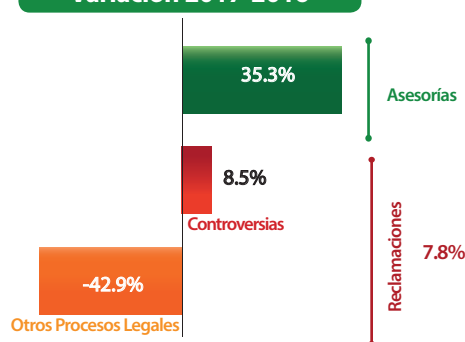
(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF).

Asesorías
1,135

Reclamaciones 500

- Controversias 496
- Otros Procesos Legales* 4

Variación 2017-2016



* 4 asuntos de Solicitud de Dictamen.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	543	47.8
Crédito de nómina	312	27.5
Información sobre productos y servicios financieros	212	18.7
Crédito simple	19	1.7
Tarjeta de crédito	19	1.7

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	273	24.1
Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	95	8.4
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	91	8.0
Actualización de historial crediticio no realizada	88	7.8
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	82	7.2

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	272	54.4
Crédito de nómina	161	32.2
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	22	4.4
Crédito simple	15	3.0
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	13	2.6

Variación 2017-2016	% Favorable
2.6%	71.8
34.2%	69.9
-38.9%	-
-54.5%	64.3
-	100.0

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	86	17.2
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	84	16.8
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	64	12.8
Gestión de Cobranza (REDECO)	59	11.8
Actualización de historial crediticio no realizada	41	8.2

Índices

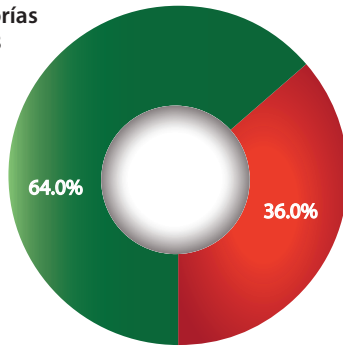
Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	70.8	29.2
Sector	58.9	41.1
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	21	
Sector	23	

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	12	231,739.9
Sector	3,174	85,574,460.9
Índice de Multas		
Institución	2.4	
Sector	27.3	

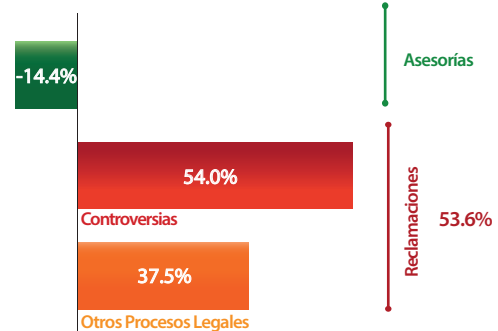
(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF).

Asesorías
983

Reclamaciones 553

- Controversias 542
- Otros Procesos Legales* 11

Variación 2017-2016



* 8 asuntos de Solicitud de Dictamen, 1 asunto de Solicitud para la Defensa Legal, 1 asunto de Defensa Legal y 1 asunto de Asesorías Jurídicas Penales.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	552	56.2
Información sobre productos y servicios financieros	217	22.1
Crédito de nómina	150	15.3
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	25	2.5
Tarjeta de crédito	16	1.6

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	263	26.8
Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	103	10.5
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	80	8.1
Gestión de Cobranza (REDECO)	70	7.1
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	49	5.0

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	324	58.6
Crédito de nómina	125	22.6
Producto en materia de cobranza (REDECO)	54	9.8
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	21	3.8
Crédito simple	9	1.6

Variación 2017-2016	% Favorable
41.5%	57.7
92.3%	61.5
80.0%	-
-	66.7
-70.0%	44.4

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Gestión de Cobranza (REDECO)	150	27.1
Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	88	15.9
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	75	13.6
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	44	8.0
Incumplimiento con los términos del contrato	34	6.1

Índices

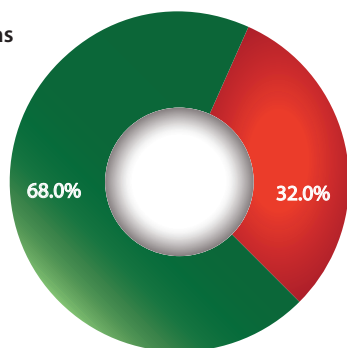
Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	58.1	41.9
Sector	58.9	41.1
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	23	
Sector	23	

Multas*

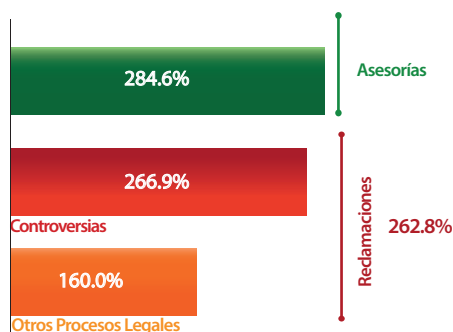
	Núm. de Multas	Monto
Institución	3	60,381.0
Sector	3,174	85,574,460.9
Índice de Multas		
Institución	0.5	
Sector	27.3	

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF).

Asesorías
996

Reclamaciones 468
 Controversias 455
 Otros Procesos Legales* 13

Variación 2017-2016



* 10 asuntos de Solicitud de Dictamen, 1 asunto de Solicitud para la Defensa Legal, 1 asunto de Defensa Legal y 1 asunto de Asesorías Jurídicas Penales.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	683	68.6
Crédito de nómina	140	14.1
Información sobre productos y servicios financieros	98	9.8
Crédito simple	23	2.3
Tarjeta de crédito	23	2.3

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	173	17.4
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	136	13.7
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	118	11.8
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	83	8.3
Incumplimiento con los términos del contrato	68	6.8

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	337	72.0
Crédito de nómina	98	20.9
Crédito simple	20	4.3
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	6	1.3

Variación 2017-2016	% Favorable
224.0%	73.0
790.9%	62.4
66.7%	70.0
-	100.0

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	121	25.9
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	93	19.9
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	53	11.3
Incumplimiento con los términos del contrato	40	8.5
Beneficios no aplicados al crédito	38	8.1

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	70.5	29.5
Sector	58.9	41.1
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	8	
Sector	23	

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	3	175,293.0
Sector	3,174	85,574,460.9
Índice de Multas		
Institución	0.6	
Sector	27.3	

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF).

Sociedades Financieras de Objeto Múltiple E.R.

En 2017 el Sector mostró un incremento en las Acciones de Defensa de **1.9%** con respecto a 2016, reflejo principalmente de las Reclamaciones que aumentaron en **17.9%**, mientras que las Asesorías disminuyeron en **4.4%**.

El crecimiento de las reclamaciones fue resultado principalmente de los procesos de Gestión Electrónica (con un crecimiento de **29.4%**) y Gestión de Cobranza - Redeco (**17.4%**).

Los productos más reclamados fueron: Crédito Personal, Crédito al auto y Producto en Materia de Cobranza (REDECO) los cuales concentraron el **74.6%** del total de las reclamaciones.

En este apartado se presentan las SOFOM E.R. más representativas del Sector.



	Página
Reclamaciones recibidas en el Sector SOFOM E.R.	70
Instituciones	72

Reclamaciones recibidas en el Sector SOFOM E.R.

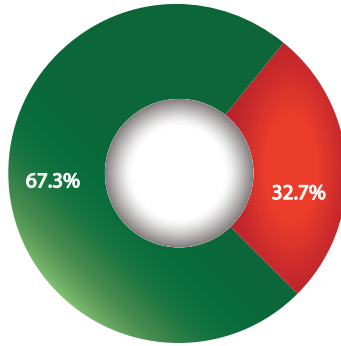
Principales Productos /Causas de Reclamación del Sector SOFOM E.R.

Posición	Productos	Asuntos	Part. %
1	Crédito personal	2,369	30.8
2	Crédito al auto	2,047	26.6
3	Producto en materia de cobranza (REDECO)	1,319	17.1
4	Crédito de nómina	510	6.6
5	Tarjeta de crédito	397	5.2
6	Crédito hipotecario	332	4.3
7	Crédito simple	90	1.2
8	Crédito para adultos mayores	61	0.8
9	Arrendamiento financiero	57	0.7
10	Microcréditos	26	0.3

Posición	Causas	Concepto	Asuntos	Part. %
1	Gestión de Cobranza (REDECO)	El Usuario se inconforma con las gestiones de cobranza que llevan a cabo los despachos de cobranza	2,586	33.6
2	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	El Usuario, cliente y/o socio difiere con la mensualidad o con el saldo del crédito	618	8.0
3	Incumplimiento con los términos del contrato	El Usuario, cliente y/o socio reclama que la Institución no cumple con lo estipulado en el clausulado del contrato	545	7.1
4	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, 1er testimonio	Cuando el Usuario, cliente y/o socio liquidó el crédito y la Institución no entrega el documento, en términos de lo dispuesto en el contrato o en la ley de la materia que aplique	495	6.4
5	Actualización de historial crediticio no realizada	El Usuario, cliente y/o socio reclama que no se realizó la modificación o corrección solicitada a su reporte de crédito	432	5.6
6	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	El Usuario, cliente y/o socio indica que solicitó la cancelación del producto, pero la institución no lo ha cancelado y, en su caso, siguen realizándose los cargos automáticos a su cuenta bancaria	405	5.3
7	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	Cuando una Institución se niega o hace caso omiso de terminar anticipadamente un producto o servicio establecido en el contrato	345	4.5
8	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	Cuando la Institución otorga un crédito al Usuario, cliente y/o socio sin que éste lo haya solicitado ni autorizado	263	3.4
9	Crédito no reconocido en el historial crediticio	El Usuario, cliente y/o socio no reconoce un crédito que se registra en su reporte de crédito	208	2.7
10	Beneficios no aplicados al crédito	El Usuario, cliente y/o socio reclama alguna promesa que no fue cumplida	203	2.6

SOFOM E.R. (Entidades Reguladas)

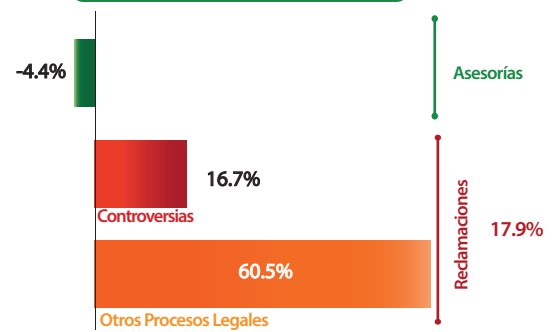
23,513 Acciones de Defensa

Asesorías
15,821

Reclamaciones 7,692

- Controversias 7,408
- Otros Procesos Legales* 284

Variación 2017 - 2016



*230 asuntos de Solicitud de Dictamen, 31 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 18 asuntos de Defensa Legal y 5 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales.

Principales Productos y Causas del Sector

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Crédito al auto	5,158	32.6
Crédito personal	3,730	23.6
Información sobre productos y servicios financieros	3,724	23.5
Tarjeta de crédito	1,338	8.5
Crédito de nómina	671	4.2

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	4,709	29.8
Gestión de Cobranza (REDECO)	974	6.2
Negociación de créditos (Orientación)	957	6.0
Actualización de historial crediticio no realizada	947	6.0
Incumplimiento con los términos del contrato	690	4.4

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Crédito personal	2,369	30.8
Crédito al auto	2,047	26.6
Producto en materia de cobranza (REDECO)	1,319	17.1
Crédito de nómina	510	6.6
Tarjeta de crédito	397	5.2

Variación 2017-2016	% Favorable
40.4%	62.8
16.6%	45.5
18.4%	-
152.5%	62.5
-45.6%	75.4

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Gestión de Cobranza (REDECO)	2,586	33.6
Inconformidad con el saldo del crédito o el monto de las amortizaciones	618	8.0
Incumplimiento con los términos del contrato	545	7.1
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	495	6.4
Actualización de historial crediticio no realizada	432	5.6

Índices

Resolución

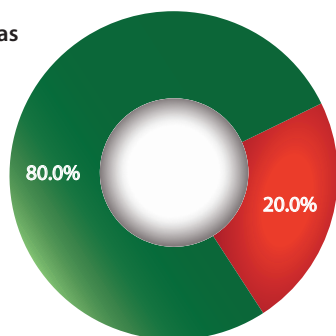
Sector	% Favorable	% No Favorable
	53.3	46.7
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Sector	26	

Multas*

Sector	Núm. de Multas	Monto
	103	3,093,427.4
Índice de Multas		
Sector	1.3	

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF).

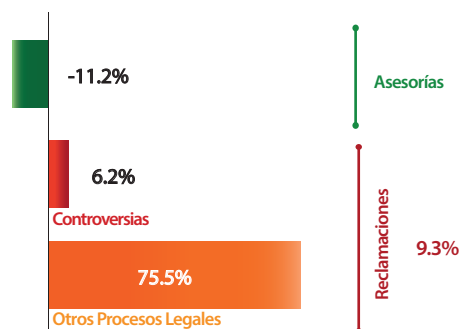
Asesorías
4,812



Reclamaciones 1,201

- Controversias 1,115
- Otros Procesos Legales* 86

Variación 2017 - 2016



* 77 asuntos de Solicitud de Dictamen, 8 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal y 1 asunto de Defensa Legal.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito al auto	2,759	57.3
Información sobre productos y servicios financieros	1,701	35.3
Crédito personal	86	1.8
Arrendamiento financiero	50	1.0
Tarjeta de crédito	27	0.6

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	2,042	42.4
Actualización de historial crediticio no realizada	313	6.5
Negociación de créditos (Orientación)	298	6.2
Incumplimiento con los términos del contrato	255	5.3
Inconformidad con la aclaración de los términos del contrato	171	3.6

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito al auto	847	70.5
Producto en materia de cobranza (REDECO)	79	6.6
Arrendamiento financiero	42	3.5
Crédito personal	31	2.6
Crédito con garantía prendaria	10	0.8

Variación 2017-2016	% Favorable
4.1%	36.4
12.9%	-
110.0%	14.3
-24.4%	57.1
-	28.6

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Gestión de Cobranza (REDECO)	228	19.0
Incumplimiento con los términos del contrato	150	12.5
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	94	7.8
Actualización de historial crediticio no realizada	63	5.2
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	51	4.2

Índices

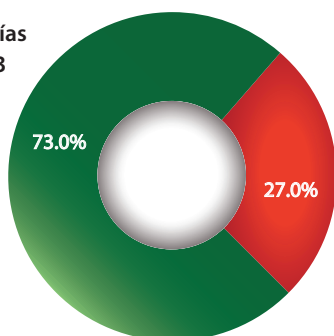
Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	34.1	65.9
Sector	53.3	46.7
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	26	
Sector	26	

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	5	156,172.0
Sector	103	3,093,427.4
Índice de Multas		
Institución	0.4	
Sector	1.3	

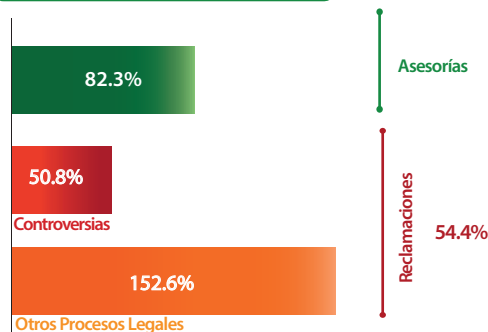
(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF).

Asesorías
2,213

Reclamaciones 820

- Controversias 772
- Otros Procesos Legales* 48

Variación 2017 - 2016



* 35 asuntos de Solicitud de Dictamen, 6 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 5 asuntos de Defensa Legal y 2 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Crédito al auto	1,558	70.4
Información sobre productos y servicios financieros	464	21.0
Crédito personal	103	4.7
Tarjeta de crédito	16	0.7
Arrendamiento financiero	7	0.3

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	654	29.6
Incumplimiento con los términos del contrato	128	5.8
Negociación de créditos (Orientación)	125	5.6
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	120	5.4
Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	110	5.0

Reclamaciones

Principal Producto	Asuntos	Part.%
Crédito al auto	683	83.3
Crédito personal	33	4.0
Producto en materia de cobranza (REDECO)	31	3.8
Arrendamiento financiero	4	0.5
Crédito de nómina	3	0.4

Variación 2017-2016	% Favorable
66.6%	53.3
175.0%	73.7
-45.6%	-
-	50.0
50.0%	100.0

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	113	13.8
Gestión de Cobranza (REDECO)	98	12.0
Incumplimiento con los términos del contrato	84	10.2
Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	62	7.6
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	61	7.4

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	52.5	47.5
Sector	53.3	46.7

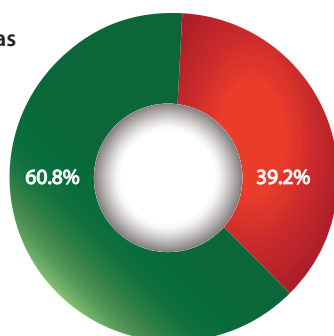
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	19
Sector	26

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	0	0.0
Sector	103	3,093,427.4

Índice de Multas	
Institución	0
Sector	1.3

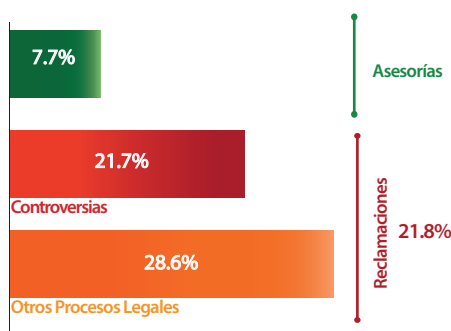
(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF).

Asesorías
1,708

Reclamaciones 1,099

- Controversias 1,081
- Otros Procesos Legales* 18

Variación 2017 - 2016



* 16 asuntos de Solicitud de Dictamen, 1 asunto de Solicitud para la Defensa Legal y 1 asunto de Defensa Legal.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	1,317	77.1
Información sobre productos y servicios financieros	238	13.9
Tarjeta de crédito	66	3.9
Crédito de nómina	44	2.6
Crédito simple	23	1.3

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Gestión de Cobranza (REDECO)	583	34.1
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	308	18.0
Negociación de créditos (Orientación)	177	10.4
Actualización de historial crediticio no realizada	158	9.3
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	61	3.6

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	913	83.1
Producto en materia de cobranza (REDECO)	84	7.6
Microcréditos	24	2.2
Tarjeta de crédito	23	2.1
Crédito de nómina	19	1.7

Variación 2017-2016	% Favorable
27.5%	55.0
250.0%	-
-	-
-56.6%	88.9
375.0%	38.5

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Gestión de Cobranza (REDECO)	757	68.9
Actualización de historial crediticio no realizada	77	7.0
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	43	3.9
Crédito no reconocido en el historial crediticio	31	2.8
Incumplimiento con los términos del contrato	27	2.5

Índices

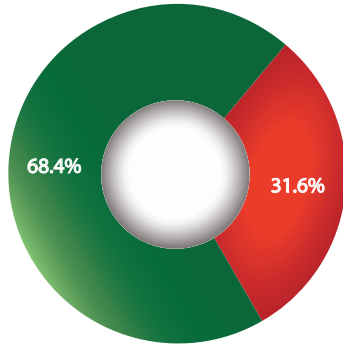
Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	55.2	44.8
Sector	53.3	46.7
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	20	
Sector	26	

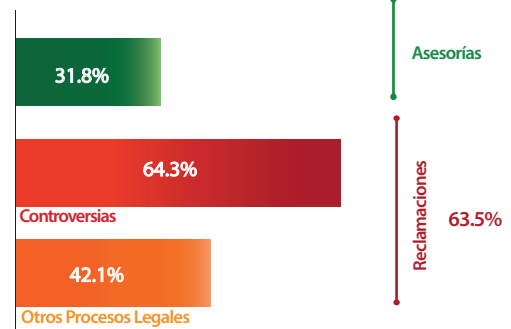
Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	4	100,131.0
Sector	103	3,093,427.4
Índice de Multas		
Institución	0.4	
Sector	1.3	

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF).

Consupago, S.A.
2,595 Acciones de Defensa
Asesorías
1,776

Reclamaciones 819

- Controversias 792
- Otros Procesos Legales* 27

Variación 2017 - 2016


*21 asuntos de Solicitud de Dictamen, 4 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal y 2 asuntos de Defensa Legal.

Principales Productos y Causas de la Institución
Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	1,002	56.4
Información sobre productos y servicios financieros	334	18.8
Crédito de nómina	322	18.1
Tarjeta de crédito	39	2.2
Crédito simple	34	1.9

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	442	24.9
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos, y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	187	10.5
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	142	8.0
Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	139	7.8
Actualización de historial crediticio no realizada	104	5.9

Reclamaciones

Principal Producto	Asuntos	Part. %
Crédito personal	522	63.7
Crédito de nómina	244	29.8
Crédito simple	16	2.0
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	13	1.6
Tarjeta de crédito	10	1.2

Variación 2017-2016	% Favorable
59.1%	62.6
139.2%	59.9
-71.9%	45.0
-	100.0
66.7%	25.0

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	141	17.2
Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	130	15.9
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos, y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	123	15.0
Incumplimiento con los términos del contrato	80	9.8
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	71	8.7

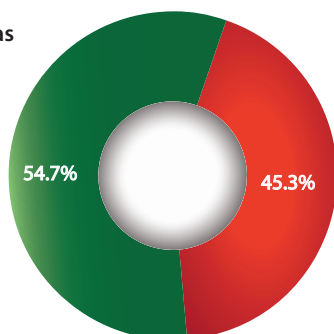
Índices
Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	60.8	39.2
Sector	53.3	46.7
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	23	
Sector	26	

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	3	48,024.0
Sector	103	3,093,427.4
Índice de Multas		
Institución	0.4	
Sector	1.3	

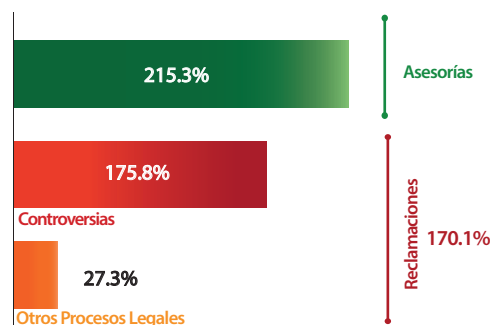
(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF).

Asesorías
927

Reclamaciones 767

- Controversias 753
- Otros Procesos Legales* 14

Variación 2017 - 2016



* 13 asuntos de Solicitud de Dictamen y 1 asunto de Solicitud para la Defensa Legal.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	517	55.8
Crédito de nómina	217	23.4
Información sobre productos y servicios financieros	94	10.1
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	50	5.4
Crédito simple	16	1.7

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	194	20.9
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	165	17.8
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	117	12.6
Incumplimiento con los términos del contrato	85	9.2
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	78	8.4

Reclamaciones

Principal Producto	Asuntos	Part. %
Crédito personal	442	57.6
Crédito de nómina	198	25.8
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	43	5.6
Producto en materia de cobranza (REDECO)	37	4.8
Crédito simple	17	2.2

Variación 2017-2016	% Favorable
213.5%	73.8
304.1%	70.4
-	71.0
-22.9%	-
-50.0%	50.0

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	175	22.8
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	154	20.1
Incumplimiento con los términos del contrato	93	12.1
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	87	11.3
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	56	7.3

Índices

Resolución

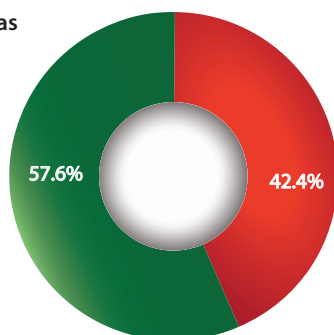
	% Favorable	% No Favorable
Institución	70.3	29.7
Sector	53.3	46.7
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	21	
Sector	26	

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	0	0.0
Sector	103	3,093,427.4
Índice de Multas		
Institución	0	
Sector	1.3	

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF).

Asesorías
456



Reclamaciones	Asuntos
Controversias	326
Otros Procesos Legales*	10

*7 asuntos de Solicitud de Dictamen, 1 asunto de Solicitud para la Defensa Legal, 1 asunto de Defensa Legal y 1 asunto de Asesorías Jurídicas Penales.

Variación 2017 - 2016



Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	269	59.0
Información sobre productos y servicios financieros	73	16.0
Crédito de nómina	38	8.3
Crédito al auto	33	7.2
Crédito simple	15	3.3

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	89	19.5
Actualización de historial crediticio no realizada	76	16.7
Gestión de Cobranza (REDECO)	44	9.6
Crédito no reconocido en el historial crediticio	28	6.1
Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	27	5.9

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Crédito personal	196	58.3
Producto en materia de cobranza (REDECO)	37	11.0
Crédito de nómina	34	10.1
Crédito al auto	19	5.7
Crédito simple	14	4.2

Variación 2017-2016	% Favorable
-4.9%	53.3
-41.3%	-
21.4%	48.0
-5.0%	50.0
-70.8%	60.0

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Gestión de Cobranza (REDECO)	100	29.8
Actualización de historial crediticio no realizada	63	18.8
Crédito no reconocido en el historial crediticio	26	7.7
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	18	5.4
Incumplimiento con los términos del contrato	17	5.1

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	52.6	47.4
Sector	53.3	46.7

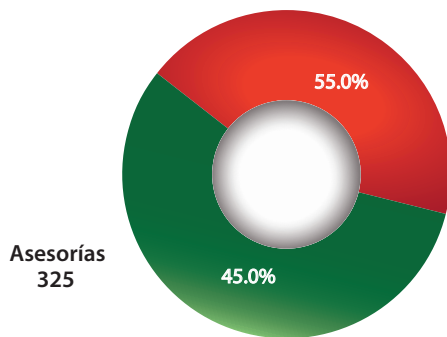
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	25
Sector	26

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	0	0.0
Sector	103	3,093,427.4

Índice de Multas	
Institución	0
Sector	1.3

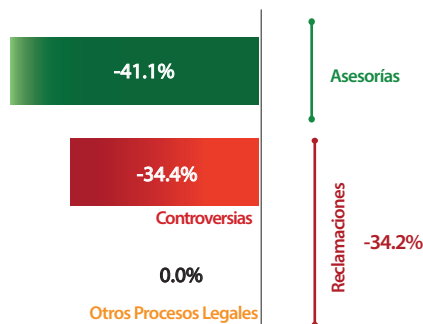
(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF).



Reclamaciones 398

- Controversias 395
- Otros Procesos Legales* 3

Variación 2017 - 2016



*1 asunto de Solicitud de Dictamen, 1 asunto de Solicitud para la Defensa Legal y 1 asunto de Defensa Legal.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	284	87.4
Crédito personal	18	5.5
Información sobre productos y servicios financieros	14	4.3
Cajero automático	1	0.3

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	148	45.5
Consumos no reconocidos	32	9.8
Actualización de historial crediticio no realizada	21	6.5
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	17	5.2
Negociación de créditos (Orientación)	11	3.4

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part. %
Tarjeta de crédito	223	56.0
Producto en materia de cobranza (REDECO)	162	40.7
Crédito personal	6	1.5
Crédito al auto	1	0.3

Variación 2017-2016	% Favorable
-55.8%	88.9
86.2%	-
-14.3%	60.0
-	-

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Gestión de Cobranza (REDECO)	167	42.0
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	125	31.4
Actualización de historial crediticio no realizada	19	4.8
Consumos no reconocidos	16	4.0
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	8	2.0

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	87.6	12.4
Sector	53.3	46.7

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	10
Sector	26

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	14	203,933.0
Sector	103	3,093,427.4

Índice de Multas	
Institución	3.5
Sector	1.3

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 2 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF).

Administradoras de Fondos para el Retiro

Durante 2017 las Acciones de Defensa de las AFORES aumentaron en un **36.6%** con respecto a 2016, reflejo principalmente del crecimiento de las Asesorías (**38.4%**) y de las Reclamaciones (**30.3%**).

Dentro de las reclamaciones, los procesos que presentaron el mayor incremento fueron: Gestión Electrónica y Conciliación, los cuales en conjunto representaron el **96.4%** del crecimiento.

Los servicios con mayores Reclamaciones fueron: Retiros totales, Emisión de estado de cuenta y Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS.



	Página
Reclamaciones recibidas en el Sector de las AFORES	80
Instituciones	82

Reclamaciones recibidas en el Sector AFORE

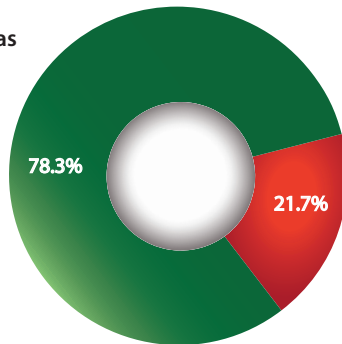
Principales Servicios/Causas de Reclamación

Posición	Servicios	Asuntos	Part. %
1	Retiros totales	5,234	34.2
2	Emisión de estado de cuenta	2,333	15.2
3	Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	1,809	11.8
4	Retiros parciales	1,252	8.2
5	Trasposos	877	5.7
6	Unificación de cuentas	758	4.9
7	Aclaración de saldos	735	4.8
8	Separación de cuentas	721	4.7
9	Localización de cuenta ISSSTE	415	2.7
10	Emisión de constancia de retenciones de impuestos	240	1.6

Posición	Causas	Concepto	Asuntos	Part. %
1	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	El trabajador manifiesta que la Institución no atendió la solicitud correspondiente, o bien el trámite no se ha concluido en el tiempo esperado	4,831	31.5
2	Solicitud de retiro no concluida o no atendida	El trabajador manifiesta que la AFORE no ha atendido o no ha concluido la solicitud de retiro de recursos a que tiene derecho	4,500	29.4
3	Solicitud de retiro por desempleo no concluida o no atendida	El trabajador manifiesta que la AFORE no ha atendido o no ha concluido la solicitud de retiro por desempleo	1,089	7.1
4	Inconformidad con los saldos	El trabajador manifiesta no estar de acuerdo con el saldo en su cuenta individual	713	4.7
5	Separación de cuentas no concluida o no atendida	El trabajador manifiesta que la Institución no atendió la solicitud correspondiente, o bien el trámite no se ha concluido en el tiempo esperado	666	4.3
6	Unificación de cuentas no atendida o no concluida	El trabajador manifiesta que la AFORE no ha atendido o no ha concluido su solicitud de unificación de cuentas	615	4.0
7	Inconformidad por no haber recibido la constancia para traspaso	El trabajador se inconforma porque la AFORE cedente no le entregó la constancia de traspaso	467	3.0
8	Solicitud de disposición no concluida	El trabajador o beneficiario manifiesta que la Institución no ha atendido la solicitud de retiro de recursos a que tiene derecho	371	2.4
9	Inconformidad con el monto recibido	El trabajador manifiesta su inconformidad con el monto de retiro de recursos totales a que tiene derecho por cumplir con los requisitos	328	2.1
10	Inconformidad con la corrección o actualización	El Usuario, cliente y/o socio, no está de acuerdo con la corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio llevada a cabo	256	1.7

AFORE

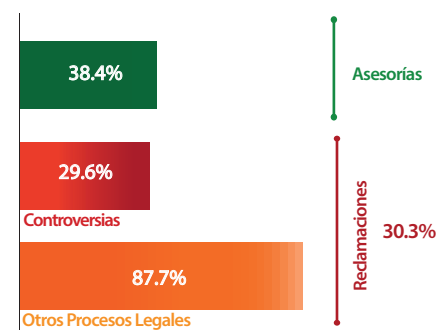
70,683 Acciones de Defensa

Asesorías
55,358

Reclamaciones 15,325

- Controversias 15,051
- Otros Procesos Legales* 274

Variación 2017-2016



* 241 asuntos de Solicitud de Dictamen, 25 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal y 8 asuntos de Defensa Legal.

Principales Servicios y Causas del Sector

Asesorías

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	16,837	30.4
Retiros totales	9,216	16.6
Retiros parciales	6,815	12.3
Aclaración de saldos	5,040	9.1
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	3,910	7.1

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	22,029	39.8
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	6,719	12.1
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	6,712	12.1
Inconformidad con los saldos	3,818	6.9
Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida	3,630	6.6

Reclamaciones

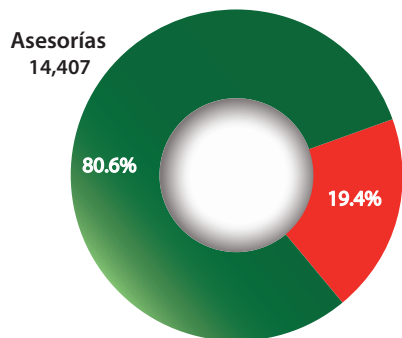
Principales Servicios	Asuntos	Part. %	Variación 2017-2016		Principales Causas	Asuntos	Part. %
			Variación	% Favorable			
Retiros totales	5,234	34.2	25.6%	63.5	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	4,831	31.5
Emisión de estado de cuenta	2,333	15.2	34.2%	77.8	Solicitud de retiro no concluida o no atendida	4,500	29.4
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	1,809	11.8	44.8%	64.3	Solicitud de retiro por desempleo no concluida o no atendida	1,089	7.1
Retiros parciales	1,252	8.2	20.5%	67.4	Inconformidad con los saldos	713	4.7
Trasposos	877	5.7	53.3%	59.4	Separación de cuentas no concluida o no atendida	666	4.3

Índices

Resolución			Multas*		Reclamación**	
	% Favorable	% No Favorable	Núm. de Multas	Monto	Producto	Índice Sector
Sector	67.3	32.7	87	2,568,870.7	Trasposos AFORE - AFORE (por cada 10,000 trasposos)	3.8
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles			Índice de Multas		Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)	30.1
Sector	22		0.6			

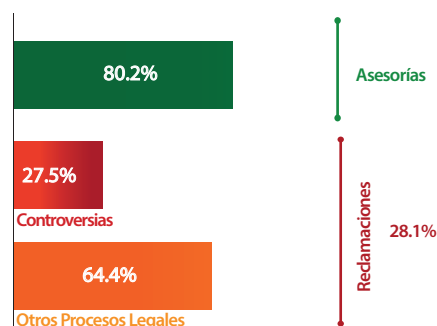
(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) 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 2017.



Reclamaciones	Cantidad
Controversias	3,391
Otros Procesos Legales*	74

Variación 2017 - 2016



* 64 asuntos de Solicitud de Dictamen, 7 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal y 3 asuntos de Defensa Legal.

Principales Servicios y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	4,674	32.4
Retiros totales	2,454	17.0
Aclaración de saldos	1,620	11.2
Retiros parciales	1,189	8.3
Emisión de estado de cuenta	999	6.9

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	6,205	43.1
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	1,803	12.5
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	1,557	10.8
Inconformidad con los saldos	1,232	8.6
Información para realizar el trámite no otorgada	703	4.9

Reclamaciones

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Retiros totales	1,233	35.6
Emisión de estado de cuenta	616	17.8
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	310	8.9
Trasposos	263	7.6
Separación de cuentas	192	5.5

Variación 2017-2016	% Favorable
15.8%	63.9
57.1%	81.3
40.3%	63.5
216.9%	59.1
-20.3%	67.7

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	1,131	32.6
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	1,021	29.5
Separación de cuentas no concluida o no atendida	181	5.2
Inconformidad con los saldos	175	5.1
Inconformidad por no haber recibido la constancia para traspaso	166	4.8

Índices

Resolución	% Favorable	
	% Favorable	% No Favorable
Institución	66.7	33.3
Sector	67.3	32.7
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	27	
Sector	22	

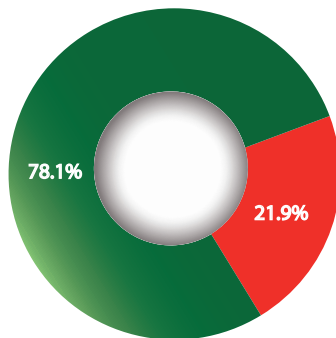
Multas*	Monto	
	Núm. de Multas	Monto
Institución	7	217,503.0
Sector	87	2,568,870.7
Índice de Multas		
Institución	0.2	
Sector	0.6	

Reclamación**	Índice	
	Institución	Sector
Trasposos AFORE - AFORE (por cada 10,000 trasposos)	7.5	3.8
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)	17.0	30.1

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) 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 2017.

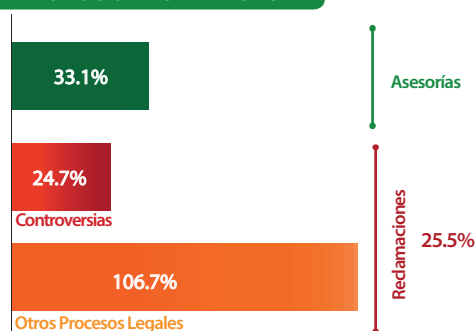
Asesorías
7,165



Reclamaciones 2,014

- Controversias 1,983
- Otros Procesos Legales* 31

Variación 2017 - 2016



* 29 Asuntos de Solicitud de Dictamen, 1 asunto de Solicitud para la Defensa Legal y 1 asunto de Defensa Legal.

Principales Servicios y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	1,745	24.4
Retiros parciales	1,480	20.7
Retiros totales	1,272	17.8
Aclaración de saldos	677	9.4
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	451	6.3

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	2,426	33.9
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	947	13.2
Solicitud de retiro por desempleo no concluida o no atendida	920	12.8
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	636	8.9
Inconformidad con los saldos	497	6.9

Reclamaciones

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Retiros totales	764	37.9
Retiros parciales	316	15.7
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	213	10.6
Emisión de estado de cuenta	181	9.0
Separación de cuentas	134	6.7

Variación 2017-2016	% Favorable
32.0%	75.6
62.9%	75.3
45.9%	78.4
4.0%	88.8
20.7%	73.3

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	653	32.4
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	400	19.9
Solicitud de retiro por desempleo no concluida o no atendida	281	14.0
Separación de cuentas no atendida o no concluida	123	6.1
Unificación de cuentas no atendida o no concluida	112	5.6

Índices

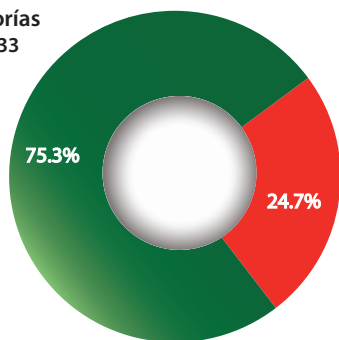
Resolución	% Favorable	
	Favorable	No Favorable
Institución	76.5	23.5
Sector	67.3	32.7
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	18	
Sector	22	

Multas*	Núm. de Multas	
	Núm. de Multas	Monto
Institución	0	0.0
Sector	87	2,568,870.7
Índice de Multas		
Institución	0.0	
Sector	0.6	

Reclamación**	Índice	
	Institución	Sector
Trasposos AFORE - AFORE (por cada 10,000 trasposos)	0.8	3.8
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)	20.0	30.1

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

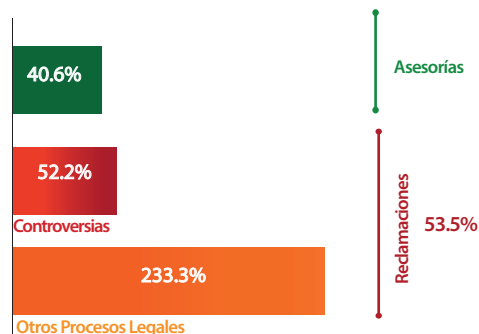
(**) El Índice se calculó con base en el número de trasposos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2017.

Asesorías
6,233

Reclamaciones 2,041

- Controversias 2,011
- Otros Procesos Legales* 30

Variación 2017 - 2016



* 24 asuntos de Solicitud de Dictamen, 4 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal y 2 asuntos de Defensa Legal.

Principales Servicios y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Retiros parciales	1,491	23.9
Información sobre productos y servicios financieros	1,375	22.1
Retiros totales	1,198	19.2
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	602	9.7
Aclaración de saldos	493	7.9

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,869	30.0
Solicitud de retiro por desempleo no concluida o no atendida	979	15.7
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	976	15.7
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	694	11.1
Inconformidad con los saldos	379	6.1

Reclamaciones

Principales Servicios	Asuntos	Part. %	Variación 2017-2016	
			% Favorable	% Favorable
Retiros totales	770	37.7	40.3%	80.4
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	375	18.4	80.3%	74.9
Retiros parciales	326	16.0	109.0%	82.1
Emisión de estado de cuenta	181	8.9	24.0%	81.9
Aclaración de saldos	101	4.9	60.3%	74.2

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	699	34.2
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	524	25.7
Solicitud de retiro por desempleo no concluida o no atendida	294	14.4
Inconformidad con los saldos	97	4.8
Unificación de cuentas no atendida o no concluida	86	4.2

Índices

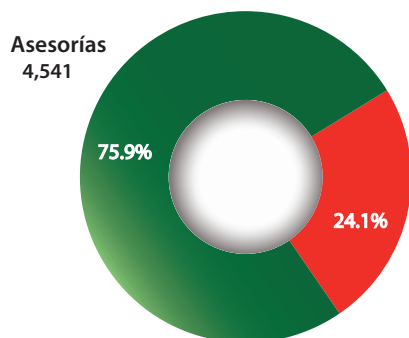
Resolución	% Favorable	
	% Favorable	% No Favorable
Institución	79.5	20.5
Sector	67.3	32.7
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	22	
Sector	22	

Multas*	Núm. de Multas		Monto
	Núm. de Multas	Monto	
Institución	42	1,238,212.7	
Sector	87	2,568,870.7	
Índice de Multas			
Institución	2.1		
Sector	0.6		

Reclamación**	Producto	Índice	
		Institución	Sector
Trasposos AFORE - AFORE (por cada 10,000 trasposos)		0.7	3.8
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)		42.7	30.1

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

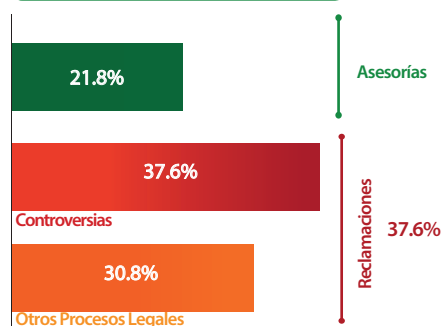
(**) El Índice se calculó con base en el número de trasposos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2017.



Reclamaciones 1,443

- Controversias 1,426
- Otros Procesos Legales* 17

Variación 2017 - 2016



* 16 asuntos de Solicitud de Dictamen y 1 asunto de Solicitud para la Defensa Legal.

Principales Servicios y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	1,309	28.8
Retiros totales	904	19.9
Retiros parciales	434	9.6
Aclaración de saldos	430	9.5
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	415	9.1

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,789	39.4
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	679	15.0
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	473	10.4
Inconformidad con los saldos	333	7.3
Información para realizar el trámite no otorgada	226	5.0

Reclamaciones

Principales Servicios	Asuntos	Part. %	Variación 2017-2016	% Favorable	Principales Causas	Asuntos	Part. %
Retiros totales	540	37.4	45.6%	70.3	Solicitud de retiro no concluida o no atendida	483	33.5
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	203	14.1	35.3%	72.6	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	342	23.7
Emisión de estado de cuenta	157	10.9	46.7%	87.7	Separación de cuentas no atendida o no concluida	138	9.6
Separación de cuentas	142	9.8	26.8%	77.1	Unificación de cuentas no atendida o no concluida	96	6.7
Unificación de cuentas	102	7.1	67.2%	70.9	Inconformidad con los saldos	86	6.0

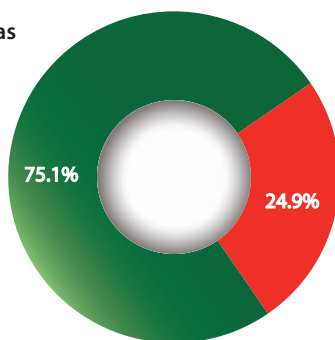
Índices

Resolución			Multas*		Reclamación**		
	% Favorable	% No Favorable	Núm. de Multas	Monto	Producto	Índice	
						Institución	Sector
Institución	74.0	26.0	2	45,185.0	Trasposos AFORE - AFORE (por cada 10,000 trasposos)	1.7	3.8
Sector	67.3	32.7	87	2,568,870.7	Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)	27.9	30.1
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles			Índice de Multas				
Institución	24		Institución	0.1			
Sector	22		Sector	0.6			

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) 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 2017.

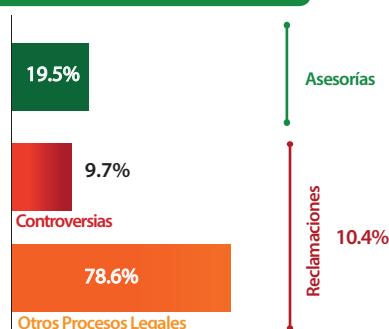
Asesorías
4,444



Reclamaciones 1,474

- Controversias 1,449
- Otros Procesos Legales* 25

Variación 2017 - 2016



* 24 asuntos de Solicitud de Dictamen y 1 asunto de Solicitud para la Defensa Legal.

Principales Servicios y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	1,251	28.2
Retiros totales	840	18.9
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	482	10.8
Emisión de estado de cuenta	421	9.5
Retiros parciales	420	9.5

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,597	35.9
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	692	15.6
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	666	15.0
Inconformidad con los saldos	257	5.8
Solicitud de retiro por desempleo no concluida o no atendida	225	5.1

Reclamaciones

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Retiros totales	452	30.7
Emisión de estado de cuenta	335	22.7
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	229	15.5
Traspasos	135	9.2
Aclaración de saldos	77	5.2

Variación 2017-2016	% Favorable
10.0%	36.2
-2.0%	68.8
16.8%	38.6
136.8%	37.2
165.5%	54.3

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	543	36.8
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	425	28.8
Inconformidad por no haber recibido la constancia para traspaso	95	6.4
Inconformidad con los saldos	77	5.2
Solicitud de retiro por desempleo no concluida o no atendida	63	4.3

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	46.6	53.4
Sector	67.3	32.7
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	24	
Sector	22	

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	0	0.0
Sector	87	2,568,870.7
Índice de Multas		
Institución	0.0	
Sector	0.6	

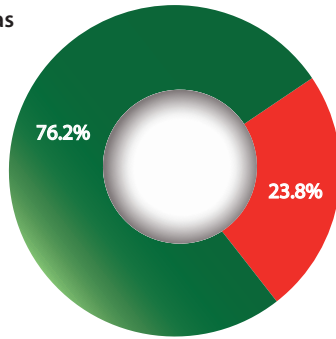
Reclamación**

Producto	Índice de Reclamación	
	Institución	Sector
Traspasos AFORE - AFORE (por cada 10,000 traspasos)	32.3	3.8
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)	85.0	30.1

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) 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 Conduesf al mes de Diciembre de 2017.

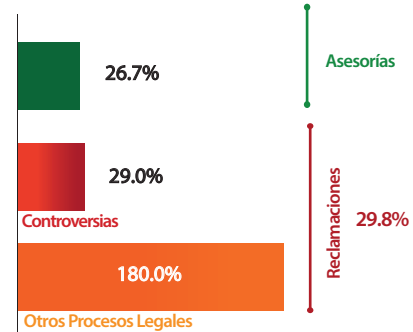
Asesorías
3,675



Reclamaciones 1,149

- Controversias 1,135
- Otros Procesos Legales* 14

Variación 2017 - 2016



* 13 asuntos de Solicitud de Dictamen y 1 asunto de Solicitud para la Defensa Legal.

Principales Servicios y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Servicios	Asuntos	Part.%
Información sobre productos y servicios financieros	1,116	30.4
Retiros totales	528	14.4
Emisión de estado de cuenta	490	13.3
Retiros parciales	323	8.8
Trasposos	306	8.3

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,443	39.3
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	641	17.4
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	376	10.2
Inconformidad con los saldos	195	5.3
Información para realizar el trámite no otorgada	190	5.2

Reclamaciones

Principales Servicios	Asuntos	Part.%	Variación 2017-2016	% Favorable	Principales Causas	Asuntos	Part.%
Emisión de estado de cuenta	406	35.3	67.8%	83.2	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	536	46.6
Retiros totales	284	24.7	21.9%	44.9	Solicitud de retiro no concluida o no atendida	241	21.0
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	102	8.9	21.4%	58.9	Inconformidad por no haber recibido la constancia para traspaso	49	4.3
Trasposos	96	8.4	84.6%	76.2	Solicitud de retiro por desempleo no concluida o no atendida	45	3.9
Retiros parciales	55	4.8	-8.3%	51.0	Inconformidad con los saldos	39	3.4

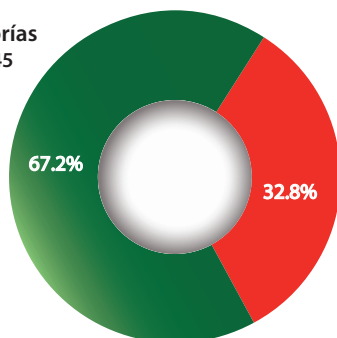
Índices

Resolución			Multas*			Reclamación**		
	% Favorable	% No Favorable	Núm. de Multas	Monto	Producto	Índice		
						Institución	Sector	
Institución	64.6	35.4	0	0.0	Trasposos AFORE - AFORE (por cada 10,000 trasposos)	8.1	3.8	
Sector	67.3	32.7	87	2,568,870.7	Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)	26.1	30.1	
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles			Índice de Multas					
Institución	18		Institución	0.0				
Sector	22		Sector	0.6				

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) 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 2017.

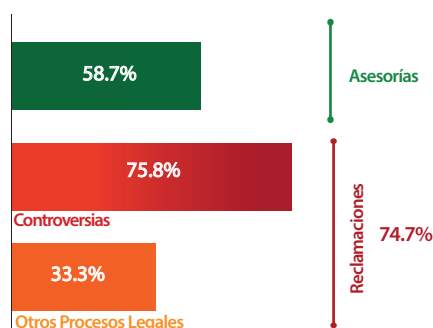
Asesorías
2,545



Reclamaciones 1,242

- Controversias 1,218
- Otros Procesos Legales* 24

Variación 2017 - 2016



* 23 asuntos de Solicitud de Dictamen y 1 asunto de Solicitud para la Defensa Legal.

Principales Servicios y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	774	30.4
Localización de cuenta ISSSTE	438	17.2
Retiros totales	324	12.7
Emisión de estado de cuenta	252	9.9
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	187	7.3

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	1,049	41.2
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	890	35.0
Inconformidad por los saldos reflejados	169	6.6
Información para realizar el trámite no otorgada	65	2.6
Solicitud de disposición no concluida	54	2.1

Reclamaciones

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Localización de cuenta ISSSTE	415	33.4
Retiros totales	233	18.8
Emisión de estado de cuenta	139	11.2
Unificación de cuentas	136	11.0
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	128	10.3

Variación 2017-2016	% Favorable
Localización de cuenta ISSSTE	319.2%
Retiros totales	33.1%
Emisión de estado de cuenta	7.8%
Unificación de cuentas	38.8%
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	50.6%

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	890	71.7
Inconformidad con los saldos no reflejados	62	5.0
Solicitud de disposición no concluida	38	3.1
Solicitud no atendida de modificación en CURP y/o datos base CURP	34	2.7
No recibió estado de cuenta	25	2.0

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	56.7	43.3
Sector	67.3	32.7
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	22	
Sector	22	

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	1	14,020.0
Sector	87	2,568,870.7
Índice de Multas		
Institución	0.1	
Sector	0.6	

Reclamación**

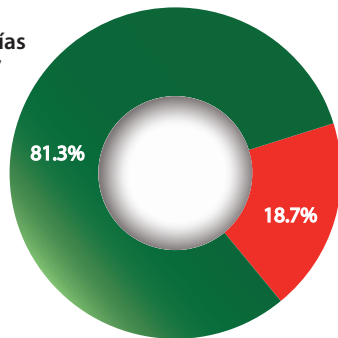
Producto	Índice	
	Institución	Sector
Trasposos AFORE - AFORE (por cada 10,000 trasposos)	2.1	3.8
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)	61.6	30.1

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) 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 2017.

Afore Invercap, S.A.

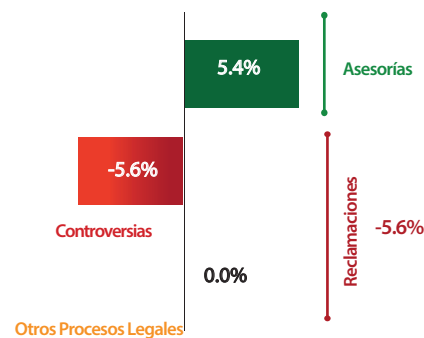
3,721 Acciones de Defensa

Asesorías
3,027

Reclamaciones 694

- Controversias 686
- Otros Procesos Legales* 8

Variación 2017 - 2016



* 6 asuntos de Solicitud de Dictamen y 2 asuntos de Solicitud de Defensa Legal.

Principales Servicios y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	951	31.4
Retiros totales	446	14.7
Retiros parciales	397	13.1
Aclaración de saldos	296	9.8
Trasposos	270	8.9

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,250	41.3
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	319	10.5
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	287	9.5
Inconformidad con los saldos	221	7.3
Solicitud de retiro por desempleo no concluida o no atendida	157	5.2

Reclamaciones

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Retiros totales	246	35.4
Emisión de estado de cuenta	101	14.6
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	81	11.7
Trasposos	63	9.1
Aclaración de saldos	51	7.3

Variación 2017-2016	% Favorable
15.5%	77.8
9.8%	89.8
47.3%	77.6
-46.6%	73.8
88.9%	85.7

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	211	30.4
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	176	25.4
Inconformidad con los saldos	49	7.1
Solicitud de retiro por desempleo no concluida o no atendida	36	5.2
Unificación de cuentas no atendida o no concluida	29	4.2

Índices

Resolución	% Favorable	
	Favorable	No Favorable
Institución	78.1	21.9
Sector	67.3	32.7
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	18	
Sector	22	

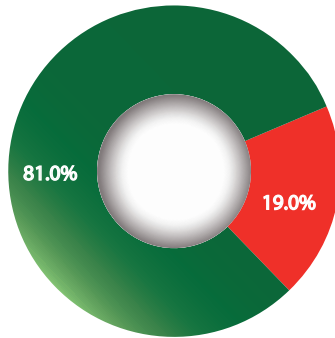
Multas*	Núm. de Multas		Monto
	Institución	Sector	
Institución	15	446,488.0	
Sector	87	2,568,870.7	
Índice de Multas			
Institución	2.2		
Sector	0.6		

Reclamación**	Producto	Índice	
		Institución	Sector
Trasposos AFORE - AFORE (por cada 10,000 trasposos)		5.2	3.8
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)		33.8	30.1

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) 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 2017.

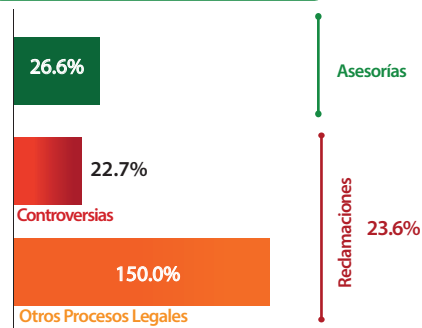
Asesorías
2,840



Reclamaciones 665

- Controversias 655
- Otros Procesos Legales* 10

Variación 2017 - 2016



* 8 asuntos de Solicitud de Dictamen, 1 asunto de solicitud para la Defensa Legal y 1 asunto de Defensa Legal.

Principales Servicios y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	692	24.4
Retiros parciales	526	18.5
Retiros totales	512	18.0
Aclaración de saldos	354	12.5
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	225	7.9

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	955	33.6
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	418	14.7
Solicitud de retiro por desempleo no concluida o no atendida	340	12.0
Inconformidad con los saldos	279	9.8
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	223	7.9

Reclamaciones

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Retiros totales	280	42.1
Retiros parciales	88	13.2
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	82	12.3
Emisión de estado de cuenta	47	7.1
Aclaración de saldos	44	6.6

Variación 2017-2016	% Favorable
28.4%	79.2
-6.4%	75.9
70.8%	83.1
34.3%	91.7
100.0%	92.7

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	267	40.2
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	116	17.4
Solicitud de retiro por desempleo no concluida o no atendida	76	11.4
Inconformidad con los saldos	42	6.3
Inconformidad con el traspaso AFORE -AFORE	22	3.3

Índices

Resolución	% Favorable	
	% Favorable	% No Favorable
Institución	80.8	19.2
Sector	67.3	32.7
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	20	
Sector	22	

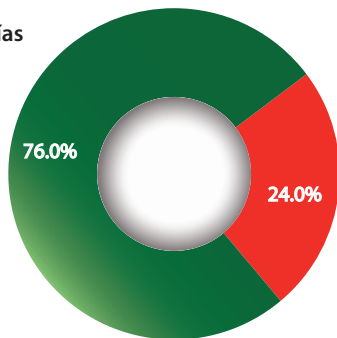
Multas*	Núm. de Multas		Monto
	Institución	Sector	
Institución	18	559,606.0	
Sector	87	2,568,870.7	
Índice de Multas			
Institución	2.7		
Sector	0.6		

Reclamación**	Producto	Índice	
		Institución	Sector
Institución	Trasposos AFORE - AFORE (por cada 10,000 trasposos)	0.4	3.8
Sector	Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)	37.9	30.1

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) 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 2017.

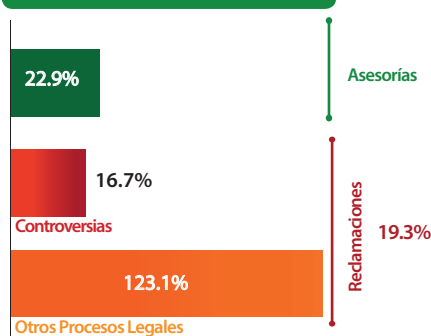
Asesorías
1,972



Reclamaciones 624

- Controversias 595
- Otros Procesos Legales* 29

Variación 2017- 2016



* 23 asuntos de Solicitud de Dictamen, 5 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal y 1 asunto de Defensa Legal.

Principales Servicios y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	505	25.6
Retiros totales	460	23.3
Retiros parciales	209	10.6
Trasposos	207	10.5
Aclaración de saldos	179	9.1

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	675	34.2
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	348	17.6
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	178	9.0
Inconformidad con los saldos	135	6.8
Información para realizar el trámite no otrogada	106	5.4

Reclamaciones

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Retiros totales	312	50.0
Trasposos	56	9.0
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	51	8.2
Aclaración de saldos	43	6.9
Retiros parciales	43	6.9

Variación 2017-2016	% Favorable
Retiros totales	18.6%
Trasposos	47.4%
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	54.5%
Aclaración de saldos	19.4%
Retiros parciales	-23.2%

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	280	44.9
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	95	15.2
Inconformidad con los saldos	42	6.7
Solicitud de retiro por desempleo no concluida o no atendida	39	6.3
Inconformidad con el monto recibido	31	5.0

Índices

Resolución	% Favorable	
	Favorable	No Favorable
Institución	41.5	58.5
Sector	67.3	32.7
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	28	
Sector	22	

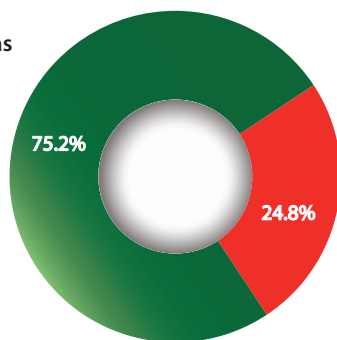
Multas*	Monto	
	Núm. de Multas	Monto
Institución	2	47,856.0
Sector	87	2,568,870.7
Índice de Multas		
Institución	0.3	
Sector	0.6	

Reclamación**	Índice	
	Institución	Sector
Trasposos AFORE - AFORE (por cada 10,000 trasposos)	15.2	3.8
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)	48.1	30.1

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) 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 2017.

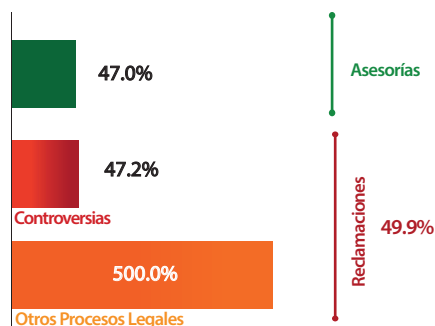
Asesorías
1,560



Reclamaciones 514

- Controversias 502
- Otros Procesos Legales* 12

Variación 2017 - 2016



* 11 asuntos de Solicitud de Dictamen y 1 asunto de Solicitud de Defensa Legal.

Principales Servicios y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Servicios	Asuntos	Part. %
Información sobre productos y servicios financieros	330	21.2
Trasposos	258	16.5
Retiros totales	205	13.1
Retiros parciales	198	12.7
Emisión de estado de cuenta	162	10.4

Principales Causas	Asuntos	Part. %
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	422	27.1
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	264	16.9
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	168	10.8
Solicitud de retiro por desempleo no concluida o no atendida	152	9.7
Inconformidad por no haber recibido la constancia para traspaso	127	8.1

Reclamaciones

Principales Servicios	Asuntos	Part. %	Variación 2017-2016		Principales Causas	Asuntos	Part. %
			%	Favorable			
Emisión de estado de cuenta	135	26.3	154.7%	79.3	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	188	36.6
Retiros totales	120	23.3	34.8%	47.7	Solicitud de retiro no concluida o no atendida	108	21.0
Trasposos	107	20.8	69.8%	66.0	Inconformidad por no haber recibido la constancia para traspaso	72	14.0
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	35	6.8	52.2%	43.8	Solicitud de retiro por desempleo no concluida o no atendida	23	4.5
Emisión de constancia de retenciones de impuestos	30	5.8	650.0%	57.1	Traspaso AFORE - AFORE no atendida o no concluida	21	4.1

Índices

Resolución			Multas*			Reclamación**		
	% Favorable	% No Favorable	Núm. de Multas	Monto	Producto	Índice		
						Institución	Sector	
Institución	60.2	39.8	0	0.0	Trasposos AFORE - AFORE (por cada 10,000 trasposos)	67.1	3.8	
Sector	67.3	32.7	87	2,568,870.7	Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)	49.9	30.1	
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles			Índice de Multas					
Institución	15		Institución	0.0				
Sector	22		Sector	0.6				

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) 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 2017.

Sanciones Impuestas

De las 5,658 multas totales impuestas durante 2017, 4,117 fueron derivadas de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), es decir, el 72.8%; de 1,518 correspondieron a la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF) y 23 a la Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

Los Sectores más sancionados fueron: SOFOM E.N.R. y Banca Múltiple, los cuales en conjunto representaron el 78.2% del total de multas impuestas.



	Página
SOFOM E.N.R.	95
Banca Múltiple	96
SOCAP'S	97
Instituciones de Seguros	98
SOFIPO'S y SOFOM E.R.	99
Sociedades de Inversión	100

Sanciones Impuestas 2017

Número de Sanciones

5,658

Variación 2017 vs 2016

0.7%

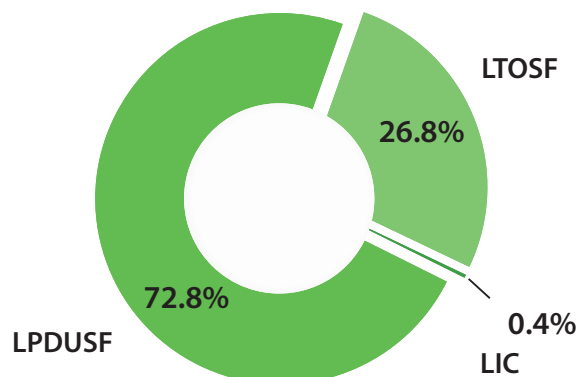
Monto de las Sanciones Impuestas

\$211,003,667.9

Variación 2017 vs 2016

23.7%

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



Sanciones Impuestas por Sector Financiero

Sector Financiero	Número de Sanciones	Part. %	MONTO (\$)
SOFOM E.N.R.	3,174	56.1	85,574,460.9
Banca Múltiple*	1,249	22.1	52,546,782.9
SOCAP'S	335	5.9	34,486,696.0
Instituciones de Seguros	273	4.8	8,114,499.5
SOFIPO'S	209	3.7	20,385,640.4
SOFOM E.R.	103	1.8	3,093,427.4
Sociedades de Inversión	96	1.7	1,354,580.0
Otras **	219	3.9	5,447,580.9
			211,003,667.9

(*) Incluye información de la cartera de tres SOFOM E.R. que administran parte de la cartera de crédito de los siguientes bancos: Banamex con Tarjetas Banamex; Santander con Santander Consumo y Banco Inbursa con Sofom Inbursa.

(**) AFORE, Uniones de Crédito, SIC'S, Casas de Bolsa, entre otras.

Nota. Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM)

Sanciones Impuestas*: SOFOM E.N.R

SOFOM E.N.R	LPDUSF		LTOSF		Índice de Sanción (%)**
	Número de Sanciones	Monto (\$)	Número de Sanciones	Monto (\$)	
Financiera Maestra, S.A.	0	-	36	504,720.0	2.6
Sociedad Financiera Equípate, S.A.	0	-	34	478,444.0	43.6
Prestaciones Finmart, S.A.	2	45,332.0	26	368,048.0	6.6
Kreditech México, S.A.	0	-	19	275,200.0	32.8
Tertius, S.A.P. I.	17	574,383.8	0	-	12.5
Servicios Multidisciplinarios Rurales, S.A.	15	233,388.0	0	-	-
NR Finance México, S.A.	12	351,099.0	3	42,060.0	-
Financiera Independencia, S.A.B.	14	398,676.2	1	124,660.0	1.2
Financiera México Múltiple, S.A.	14	416,600.0	0	-	-
Nueva Visión Agropecuaria, S.A.	6	149,268.0	7	101,668.0	-
Distribuidora Agropecuaria Industrial y Comercial, S.A.	13	268,438.0	0	-	-
Finsan, S.A.	13	265,563.0	0	-	-
Publiseg, S.A.P.I.	11	217,131.9	1	14,608.0	2.4
Unión de Empresarios Mexicanos, S. A.	12	233,388.0	0	-	-
Proyección Financiera para Emprendedores, S.A.	12	233,094.0	0	-	-
Unifin Credit, S.A.	3	95,975.0	9	1,076,084.0	-
Servicios Inteligentes de Mercado y Asignación de Apoyos, S.A.	12	232,800.0	0	-	-
Agringanpe, S.A.	8	112,160.0	4	502,488.0	-
Credibaja, S.A.	12	210,300.0	0	-	-
Arez Financiera, S.A	12	187,424.0	0	-	-
Servicios Empresarios Inteligentes R & D, S.A.	11	249,893.0	0	-	-
Servicios Integrales Lopsa, S.A.	11	219,368.0	0	-	-
Sociedad Gane de Orizaba, S.A.	11	219,368.0	0	-	-
Profesionales en Calidad Empresarial, S.A.	11	198,338.0	0	-	-
Grupo Financiero Más Capital, S.A.	11	271,234.7	0	-	-
Organización Empresarial Cune, S.A.	11	196,868.0	0	-	-
Il Potere Di Soldi Per La Genti, S.A.	11	196,868.0	0	-	-
Otras	2,256	44,021,146.3	513	32,288,376.0	35.7
Total del Sector	2,521	49,798,104.9	653	35,776,356.0	27.3

* Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

**El índice de sanción se obtiene de dividir el número de multas entre el total de reclamaciones (por Institución o Sector).

Sanciones Impuestas*: Banca Múltiple

Instituciones de Banca Múltiple**	LPDUSF		LTOSF		LIC		Índice de Sanción (%)***
	Número de Sanciones	Monto (\$)	Número de Sanciones	Monto (\$)	Número de Sanciones	Monto (\$)	
Banco Nacional de México, S. A.	254	7,985,137.3	63	3,696,381.0	1	12,952.0	1.3
BBVA Bancomer, S.A.	183	5,906,314.5	91	2,542,158.0	21	263,196.0	0.7
Banca Afirme, S.A.	113	3,930,782.0	11	1,119,312.0	0	-	15.6
Banco Santander (México), S.A.	95	3,087,370.5	29	593,738.0	0	-	0.7
Banco Mercantil del Norte, S.A.	94	3,158,268.4	29	817,740.0	0	-	0.6
Banco Inbursa, S. A.	19	623,093.0	36	3,811,786.0	0	-	1.1
Banco Azteca, S.A.	30	964,191.0	7	473,010.0	0	-	0.6
HSBC México, S.A.	10	295,584.9	19	1,080,350.0	0	-	0.4
BanCoppel, S.A.	8	220,703.0	8	823,432.0	0	-	0.5
Scotiabank Inverlat, S.A.	6	166,296.7	9	706,122.0	1	12,466.0	0.3
Banco Invex, S.A.	0	-	15	1,891,534.0	0	-	0.4
Banco del Bajío, S.A.	1	31,165.0	11	1,263,018.0	0	-	2.7
Banco Ahorro Famsa, S.A.	4	128,305.0	6	925,758.0	0	-	0.6
Banco Regional de Monterrey, S.A.	0	-	9	1,050,180.0	0	-	2.7
Bansi, S.A.	3	86,178.0	5	414,486.0	0	-	266.7
Banco Inmobiliario Mexicano, S.A.	1	33,645.0	5	761,980.0	0	-	31.6
Banco Actinver, S.A.	1	14,020.0	5	294,288.0	0	-	12.0
Banco Monex, S.A.	5	182,796.8	1	12,952.0	0	-	14.0
American Express Bank (México), S.A.	4	121,122.0	1	13,458.0	0	-	0.6
Fundación Dondé Banco, S.A.	0	-	5	686,920.0	0	-	29.4
Banco Base, S.A.	0	-	5	906,640.0	0	-	500.0
Banco Forjadores, S.A.	0	-	4	58,068.0	0	-	9.8
Bank of America México, S.A.	3	40,374.0	0	-	0	-	75.0
Cibanco, S.A.	3	107,173.4	0	-	0	-	1.0
Banca Mifel, S.A.	1	53,194.4	1	134,580.0	0	-	1.6
Deutsche Bank México, S.A.	2	45,332.0	0	-	0	-	50.0
Banco Multiva, S.A.	0	-	2	358,920.0	0	-	1.4
Otras	3	102,735.0	6	537,576.0	0	-	0.5
Total del Sector	843	27,283,781.9	383	24,974,387.0	23	288,614.0	0.9

(*) Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). La información se obtuvo del Sistema de Administración de Multas (SIAM).

(**) Incluye información de la cartera de tres SOFOM E.R. que administran parte de la cartera de crédito de los siguientes bancos: Banamex con Tarjetas Banamex; Santander con Santander Consumo; y Banco Inbursa con Sofom Inbursa.

(***) El índice de Sanción se obtiene de dividir el número de multas entre el total de reclamaciones (por Institución o Sector).

Sanciones Impuestas*: SOCAP'S

SOCAP'S	LPDUSF		LTOSF		Índice de Sanción (%)**
	Número de Sanciones	Monto (\$)	Número de Sanciones	Monto (\$)	
Caja Inmaculada , S.C.	5	91,718.0	14	1,133,152.0	1900.0
Caja Popular Las Huastecas, S.C.	0	-	15	2,348,850.0	1500.0
CoopDesarrollo, S.C.	0	-	13	1,885,604.0	216.7
Caja Popular La Providencia, S.C.	0	-	11	1,803,400.0	157.1
Redfin, S.C.	11	242,162.0	0	-	-
Caja Santa María, S.C.	2	28,040.0	6	919,592.0	-
Caja Zongolica S.C.	0	-	8	984,984.0	800.0
Caja de Ahorros Tepeyac, S.C.	0	-	8	1,320,500.0	800.0
Caja Popular Fray Juan Calero, S.C.	0	-	7	1,049,112.0	350.0
Caja SMG, S.C.	0	-	7	1,068,200.0	350.0
Caja Popular Mexicana, S.C.	2	49,864.0	5	686,920.0	2.7
Cooperativa Acreimex, S.C.	0	-	7	874,048.0	25.9
Caja Popular Santuario Guadalupano, S.C.	0	-	7	101,080.0	140.0
Caja Solidaria La Huerta, S.C.	0	-	6	955,518.0	-
Caja Popular Juventino Rosas, S.C.	0	-	6	1,076,760.0	-
Caja Solidaria Santiago Papasquiario, S.C.	6	109,560.0	0	-	600.0
Caja Hipódromo, S.C.	1	32,380.0	5	906,640.0	200.0
Caja Popular Santiago Apóstol, S.C.	0	-	6	956,668.0	-
Caja Solidaria Campesinos Unidos de Culiacán, S.C.	0	-	6	919,592.0	-
Caja Real del Potosí, S.C.	0	-	6	412,944.0	31.6
Otras	44	1,077,244.0	121	13,452,164.0	95.9
Total del Sector	71	1,630,968.0	264	32,855,728.0	66.2

* Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). La información se obtuvo del Sistema de Administración de Multas (SIAM).

** El índice de sanción se obtiene de dividir el número de multas entre el total de reclamaciones (por Institución o Sector).

Sanciones Impuestas*: Instituciones de Seguros

Instituciones de Seguros	LPDUSF		
	Número de Sanciones	Monto (\$)	Índice de Sanción (%)**
Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	34	1,012,638.6	1.2
Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	26	860,586.4	0.5
Seguros Banorte, S.A. de C.V.	23	726,156.9	0.9
Metlife México, S.A.	19	568,211.0	0.2
Seguros Atlas, S.A.	12	405,161.2	2.3
Seguros Argos, S.A. de C.V.	12	346,102.5	1.8
Zurich Santander Seguros México, S.A.	11	295,018.0	0.5
Mapfre México, S.A.	11	295,459.0	0.4
Chubb Seguros México, S.A.	10	256,918.0	1.7
Seguros El Potosí, S.A.	9	287,732.0	10.1
AXA Seguros, S.A. de C.V.	8	244,827.2	0.3
Assurant Vida México, S.A.	8	240,861.0	10.4
Seguros Inbursa, S.A.	6	183,858.0	0.4
Seguros Afirme, S.A. de C.V.	6	180,891.2	1.7
AIG Seguros México, S.A. de C.V.	6	184,667.2	1.9
Plan Seguro, S.A. de C.V.	6	197,534.5	5.1
Seguros Ve Por Más, S.A.	5	175,670.0	3.3
Metlife Más, S.A. de C.V.	4	109,912.0	10.5
Seguros Azteca Daños, S.A. de C.V.	4	130,785.0	2.9
Seguros Sura, S.A. de C.V.	4	105,690.0	1.7
Aseguradora Interacciones, S.A. de C.V.	3	63,545.0	3.6
ABA Seguros, S.A. de C.V.	3	114,238.8	0.3
HDI Seguros, S.A. de C.V.	3	94,832.5	0.3
Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	3	64,760.0	0.1
HIR Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	3	82,973.0	5.7
SPT, Sociedad Mutualista de Seguros	2	49,070.0	20.0
Armour Secure Insurance, S.A. de C.V.	2	49,658.0	-
Pensiones Banorte, S.A. de C.V.	2	49,070.0	4.5
Seguros Banamex, S.A. de C.V.	2	51,079.0	0.1
Otras	26	686,593.4	0.6
Total Sector	273	8,114,499.5	0.6

* Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). La información se obtuvo del Sistema de Administración de Multas (SIAM).

**El índice de sanción se obtiene de dividir el número de multas entre el total de reclamaciones (por Institución o Sector).

Sanciones Impuestas*: SOFIPO'S y SOFOM E.R.

SOFIPO'S	LPDUSF		LTOSF		Índice de Sanción (%)**
	Número de Sanciones	Monto (\$)	Número de Sanciones	Monto (\$)	
Consejo de Asistencia al Microemprendedor, S.A.	10	267,228.4	32	1,262,164.0	21.2
Caja Progressa, S.A.	1	14,020.0	15	2,276,008.0	533.3
Opciones Empresariales del Noreste, S.A.	1	14,020.0	13	1,999,568.0	116.7
Fincomún Servicios Financieros Comunitarios, S.A.	1	35,050.0	11	1,564,966.0	7.4
La Perseverancia del Valle de Tehuacán, S.A.	1	33,645.0	11	1,370,994.0	400.0
Operadora de Recursos Reforma, S.A.	0	-	12	1,659,276.0	109.1
BATOAMIGO, S.A.	4	117,765.0	6	444,114.0	1000.0
Financiera Tamazula, S.A.	0	-	10	1,217,896.0	1000.0
Te creemos, S.A.	0	-	9	1,362,620.0	4.5
Caja de la Sierra Gorda, S.A.	0	-	8	1,369,960.0	57.1
Proyecto Coincidir, S.A.	0	-	8	956,668.0	13.2
Otras	16	426,098.0	40	3,993,580.0	6.4
Total del Sector	34	907,826.4	175	19,477,814.0	13.6

SOFOM E.R.	LPDUSF		LTOSF		Índice de Sanción (%)**
	Número de Sanciones	Monto (\$)	Número de Sanciones	Monto (\$)	
Hipotecaria Nacional, S.A.	42	1,071,918.4	0	-	140.0
Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I	1	31,165.0	13	172,768.0	3.5
Santander Vivienda, S.A.	7	200,165.0	0	-	1.6
NR Finance México, S.A.	5	156,172.0	0	-	0.4
Sólida Administradora de Portafolios, S.A.	0	-	4	56,668.0	1.5
Arrendadora y Factor Banorte, S.A.	4	69,104.0	0	-	11.8
Caterpillar Crédito, S.A.	0	-	4	598,200.0	57.1
Crédito Familiar, S.A.	3	87,665.0	1	12,466.0	0.4
Consumago, S.A.	0	-	3	48,024.0	0.4
Financiera Banregio, S.A.	2	41,874.0	1	11,964.0	13.0
Otras	3	63,090.0	10	472,184.0	0.4
Total Sector	67	1,721,153.4	36	1,372,274.0	1.3

* Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). La información se obtuvo del Sistema de Administración de Multas (SIAM).

**El índice de sanción se obtiene de dividir el número de multas entre el total de reclamaciones (por Institución o Sector).

Sanciones Impuestas*: Sociedades de Inversión

Sociedades de Inversión	LPDUSF		Índice de Sanción (%)**
	Número de Sanciones	Monto (\$)	
Sura Gubernamental, S.A.	4	56,668.0	-
Sura Udizado, S.A.	3	42,648.0	-
Sura Patrimonial, S.A.	3	42,648.0	-
Sura Indizado, S.A.	3	42,648.0	-
Sura 1E, S.A.	3	42,648.0	-
Sura Soluciones 2, S.A.	3	42,648.0	-
Sura 30, S.A.	3	42,648.0	-
Moderado, S.A.	3	42,648.0	-
Sura Global , S.A.	3	42,648.0	-
Sura 30E, S.A.	3	42,648.0	-
Sura Multiestrategia, S.A.	3	42,648.0	-
Otras	62	871,994.0	-
Total Sector	96	1,354,580.0	-

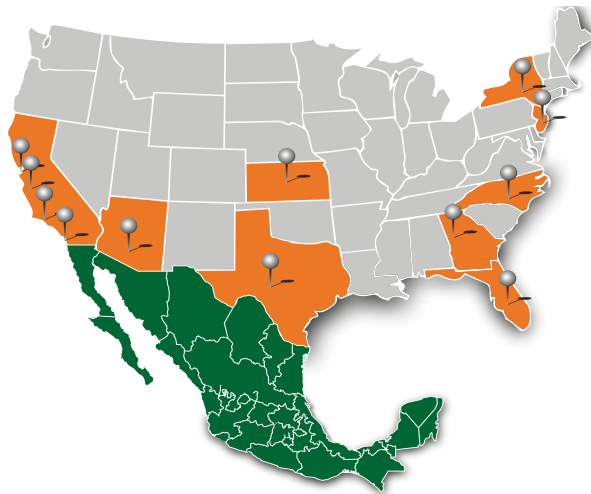
* Número de multas impuestas durante 2017 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). La información se obtuvo del Sistema de Administración de Multas (SIAM).

** El índice de sanción se obtiene de dividir el número de multas entre el total de reclamaciones (por Institución o Sector).

Detalle por Subdelegación de Condusef

La Condusef ofrece sus servicios a los Usuarios de servicios financieros tanto de manera presencial como a distancia; de forma presencial, a través de las 36 Subdelegaciones distribuidas en 6 Regiones: Norte, Oriente, Occidente, Centro, Metropolitana y Sureste; así como con 12 Módulos de Atención en el Exterior (MAEX) ubicados en Estados Unidos (Los Ángeles, Orlando, San Diego, Santa Ana, Nueva York, Raleigh, San José, Atlanta, Tucson, Kansas, Filadelfia y Dallas).

A distancia cuenta con un Centro de Atención Telefónica (CAT) que tiene asesores de primer contacto que atienden las dudas, aclaraciones o consultas del público; también tiene una página de internet (www.gob.mx/condusef) que muestra temas sobre el Sector Financiero, así como los principales productos y servicios financieros que operan en el mercado mexicano. Adicionalmente se cuenta con una Lada y Buzón en EE.UU.




 Variación
2017-2016


Part. 85.1% 9.3% 1.6% 2.8% 0.0% 0.9% 0.1% 0.1% 0.02% 0.0% 0.005% 100.0%

Part. %	Sector /Clase	Asesorías	Reclamaciones										Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Arbitraje	Dictamen	Defensa		Ase. Jur. Penales	Concurso Mercantil	Violac. Adm.	
								SDLG	DLG				
64.0	Instituciones de Crédito	944,205	110,270	21,166	31,124	0	10,524	2,076	1,832	381	0	72	1,121,650
	Banca Múltiple	384,136	75,769	21,133	29,961	0	10,409	2,070	1,827	379	0	72	525,756
	SICs	556,541	33,820	0	971	0	72	1	0	2	0	0	591,407
	Banca de Desarrollo	2,726	411	22	94	0	21	4	3	0	0	0	3,281
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	802	270	11	98	0	22	1	2	0	0	0	1,206
7.9	Instituciones SAR	120,345	15,172	0	2,347	0	253	27	8	0	0	0	138,152
	AFORE	55,358	12,814	0	2,237	0	241	25	8	0	0	0	70,683
	CON SAR	543	93	0	0	0	0	0	0	0	0	0	636
	PROCESAR	64,444	2,265	0	110	0	12	2	0	0	0	0	66,833
8.6	Instituciones de Seguros	107,381	27,781	0	11,170	0	3,671	417	279	8	0	8	150,715
3.5	SOFOM	41,655	8,974	6,506	3,237	0	466	65	44	14	0	1	60,962
11.0	Servicios otorgados por Condusef	192,534	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	192,534
5.0	Otros sectores	85,972	964	980	397	0	123	4	4	2	0	0	88,446
Total general		1,492,092	163,161	28,652	48,275	0	15,037	2,589	2,167	405	0	81	1,752,459

Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion <small>BURO DE CREDITO</small>	435,764	29.2	Reporte de crédito especial	526,263	35.3	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	465,241	31.2
círculo de crédito <small>Sociedad de Información Crediticia</small>	117,873	7.9	Información sobre productos y servicios financieros	158,028	10.6	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	206,111	13.8
BBVA Bancomer	95,142	6.4	Tarjeta de crédito	107,303	7.2	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	145,046	9.7
Banamex <small>citibanamex</small>	83,761	5.6	Información sobre los servicios que ofrece Condusef	102,918	7.0	Consulta a través del NSS	59,228	4.0
PROCESAR 20 años	64,444	4.3	Servicio de Atención de Condusef	76,392	5.1	Consumos no reconocidos	58,519	3.9
GRUPO FINANCIERO BANORTE	51,783	3.5	Consulta a la BNSAR	64,152	4.3	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios no financieros	48,931	3.3
Santander <small>BANCO SANTANDER (MÉXICO), S.A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE GRUPO FINANCIERO SANTANDER MÉXICO</small>	41,269	2.8	Tarjeta de débito	58,513	3.9	Orientación sobre autoridades y diversas entidades	27,355	1.8
HSBC	21,737	1.5	Crédito personal	54,218	3.6	Actualización de historial crediticio no realizada	26,688	1.8
INBURSA Banco	15,218	1.0	Información sobre productos y servicios no financieros	42,189	2.8	Gestión de Cobranza (REDECO)	18,689	1.3
Banco Azteca	14,614	0.9	Daños- Automóviles	41,974	2.8	Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef	18,602	1.2
Otras instituciones	550,487	36.9	Otros productos	260,142	17.4	Otras causas	417,682	28.0
Total	1,492,092	100.0	Total	1,492,092	100.0	Total	1,492,092	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

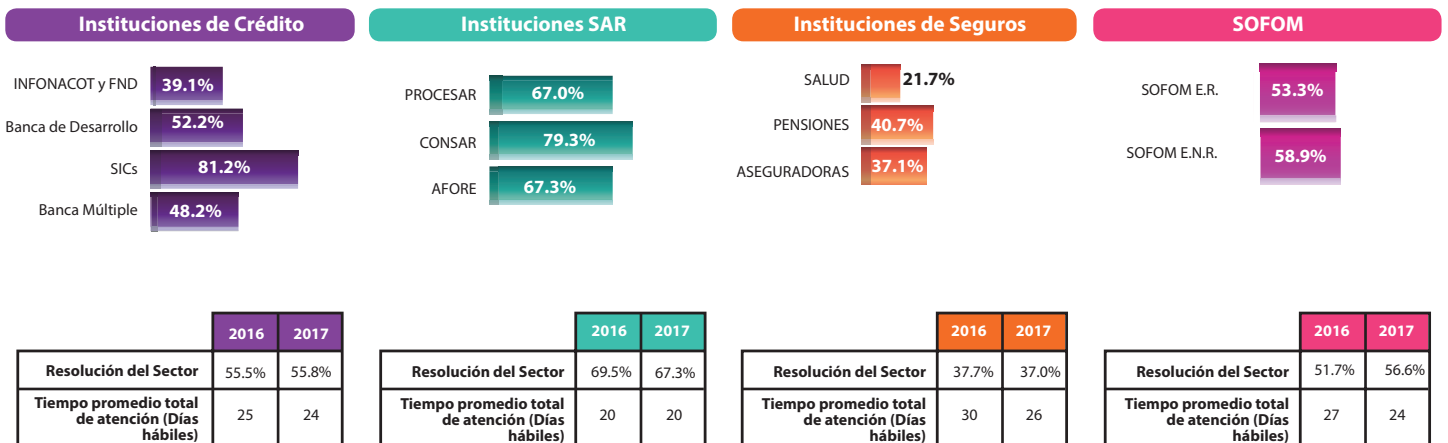
TOTAL DE ATENCIÓN A USUARIOS

Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BBVA Bancomer	42,691	16.4	Tarjeta de crédito	48,078	18.5	Consumos no reconocidos	31,728	12.2
Banamex citibanamex	25,053	9.6	Reporte de crédito especial	33,585	12.9	Gestión de Cobranza (REDECO)	28,673	11.0
TransUnion	22,989	8.8	Crédito personal	27,103	10.4	Actualización de historial crediticio no realizada	15,299	5.9
GRUPO FINANCIERO BANORTE	19,228	7.4	Tarjeta de débito	26,217	10.1	Negativa en el pago de la indemnización	15,015	5.8
Santander	17,985	6.9	Daños - Automóviles	18,213	7.0	Crédito no reconocido en el historial crediticio	10,281	3.9
círculo de crédito	11,132	4.3	Vida - Individual	14,334	5.5	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	9,267	3.6
MetLife	8,003	3.1	Cuenta de cheques	10,537	4.0	Cargos no reconocidos en la cuenta	9,140	3.5
HSBC	7,566	2.9	Cuenta de ahorro	7,943	3.0	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	8,567	3.3
Banco Azteca	5,961	2.3	Cuenta de nómina	7,721	3.0	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	7,384	2.8
GNP SEGUROS	5,539	2.1	Crédito de nómina	5,825	2.2	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	5,598	2.1
Otras instituciones	94,220	36.2	Otros productos	60,811	23.4	Otras causas	119,415	45.9
Total	260,367	100.0	Total	260,367	100.0	Total	260,367	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario





Acciones de Defensa Iniciadas

Variación
2017-2016



-



-

-

-

-



Part.	80.9%	15.9%	0.0%	3.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones					Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa SDLG DLG	
78.3	Instituciones de Crédito	21,097	3,223	0	692	0	0	25,012
	Banca Múltiple	2,322	2,075	0	678	0	0	5,075
	SICs	18,748	1,121	0	9	0	0	19,878
	Banca de Desarrollo	10	10	0	3	0	0	23
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	17	17	0	2	0	0	36
14.1	Instituciones SAR	3,546	921	0	52	0	0	4,519
	AFORE	317	316	0	52	0	0	685
	CON SAR	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	3,229	605	0	0	0	0	3,834
5.6	Instituciones de Seguros	899	677	0	199	0	0	1,775
1.6	SOFOM	229	215	0	60	0	0	504
0.1	Servicios otorgados por Condusef	36	0	0	0	0	0	36
0.3	Otros sectores	53	50	0	6	0	0	109
Total general		25,860	5,086	0	1,009	0	0	31,955

Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion <small>BURO DE CREDITO</small>	15,777	61.0	Reporte de crédito especial	18,742	72.5	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	17,712	68.5
PROCESAR <small>20 años</small>	3,229	12.5	Consulta a la BNSDAR	3,229	12.5	Consulta a través del NSS	2,611	10.1
círculo <small>de crédito</small> <small>Sociedad de Información Crediticia</small>	2,883	11.1	Tarjeta de crédito	1,042	4.0	Consumos no reconocidos	650	2.5
BBVA Bancomer	707	2.7	Tarjeta de débito	453	1.8	Consulta de Canase-Procanase a través del NSS	596	2.3
GRUPO FINANCIERO BANDORTE	445	1.7	Crédito personal	375	1.4	Actualización de historial crediticio no realizada	438	1.7
Banamex citibanamex	430	1.7	Vida - Individual	299	1.2	Crédito no reconocido en el historial crediticio	401	1.6
Santander <small>BANCO SANTANDER (MÉXICO), S.A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE GRUPO FINANCIERO SANTANDER MÉXICO</small>	209	0.8	SIAB Vida	219	0.8	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	278	1.1
MetLife	158	0.6	Daños - Automóviles	195	0.8	SIAB VIDA- Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	218	0.8
INBURSA Banco	119	0.5	Cuenta de nómina	138	0.5	Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	211	0.8
HSBC	91	0.4	Cuenta de ahorro	131	0.5	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	186	0.7
Otras instituciones	1,812	7.0	Otros productos	1,037	4.0	Otras causas	2,559	9.9
Total	25,860	100.0	Total	25,860	100.0	Total	25,860	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

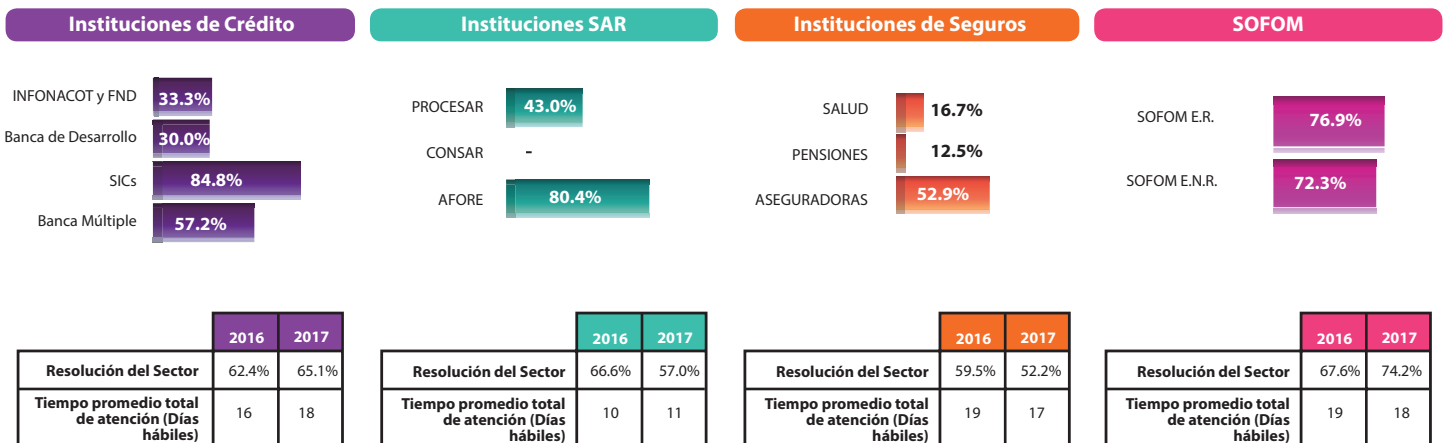
Aguascalientes

Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BBVA Bancomer	889	14.6	Tarjeta de crédito	1,208	19.8	Consumos no reconocidos	784	12.9
TransUnion	756	12.4	Reporte de crédito especial	1,126	18.5	Consulta de Canase-Procanase a través del NSS	578	9.5
PROCESAR 20 AÑOS	605	9.9	Consulta a la BNSAR	605	9.9	Actualización de historial crediticio no realizada	468	7.7
GRUPO FINANCIERO BANORTE	536	8.8	Tarjeta de débito	549	9.0	Crédito no reconocido en el historial crediticio	406	6.7
Banamex citibanamex	496	8.1	Crédito personal	433	7.1	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	317	5.2
círculo de crédito	348	5.7	Vida - Individual	355	5.8	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	254	4.2
Santander	257	4.2	Daños - Automóviles	271	4.4	Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	210	3.4
MetLife	178	2.9	Cuenta de nómina	164	2.7	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	202	3.3
INBURSA Banco	137	2.3	Cuenta de ahorro	163	2.7	La institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	170	2.8
HSBC	108	1.8	Retiros totales	115	1.9	Cargos no reconocidos en la cuenta	161	2.6
Otras instituciones	1,785	29.3	Otros productos	1,106	18.2	Otras causas	2,545	41.7
Total	6,095	100.0	Total	6,095	100.0	Total	6,095	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario





Acciones de Defensa Iniciadas

 Variación
2017-2016


Part.	82.9%	13.3%	0.0%	3.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones						Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
65.9	Instituciones de Crédito	12,688	2,018	0	591	0	0	0	15,297
	Banca Múltiple	3,103	1,603	0	584	0	0	0	5,290
	SICs	9,535	397	0	3	0	0	0	9,935
	Banca de Desarrollo	37	14	0	1	0	0	0	52
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	13	4	0	3	0	0	0	20
20.4	Instituciones SAR	4,298	399	0	50	0	0	0	4,747
	AFORE	958	376	0	50	0	0	0	1,384
	CON SAR	3	1	0	0	0	0	0	4
	PROCESAR	3,337	22	0	0	0	0	0	3,359
8.1	Instituciones de Seguros	1,182	508	0	201	0	0	0	1,891
2.3	SOFOM	340	165	0	38	0	0	0	543
1.5	Servicios otorgados por Condusef	339	0	0	0	0	0	0	339
1.8	Otros sectores	405	7	0	3	0	0	0	415
Total general		19,252	3,097	0	883	0	0	0	23,232

Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	8,878	46.1	Reporte de crédito especial	9,506	49.4	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	8,803	45.7
PROCESAR	3,337	17.3	Consulta a la BNSAR	3,337	17.3	Consulta a través del NSS	3,037	15.8
BBVA Bancomer	1,020	5.3	Tarjeta de crédito	1,110	5.8	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	574	3.0
Banamex	665	3.5	Daños - Automóviles	539	2.8	Actualización de historial crediticio no realizada	538	2.8
círculo de crédito	629	3.3	Tarjeta de débito	390	2.0	Consumos no reconocidos	457	2.4
GRUPO FINANCIERO BANORTE	268	1.4	Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	334	1.7	Orientación sobre autoridades y diversas entidades	326	1.7
afore XXI BANORTE	248	1.3	Información no financiera	325	1.7	Negativa en el pago de la Indemnización	279	1.5
Santander	229	1.2	Cuenta de ahorro	303	1.6	Cargos no reconocidos en la cuenta	276	1.4
HSBC	186	1.0	Crédito personal	300	1.6	Consulta por varios NSS	257	1.3
BanCoppel	164	0.8	Cuenta de nómina	253	1.3	SIAB VIDA- Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	240	1.2
Otras instituciones	3,628	18.8	Otros productos	2,855	14.8	Otras causas	4,465	23.2
Total	19,252	100.0	Total	19,252	100.0	Total	19,252	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Baja California

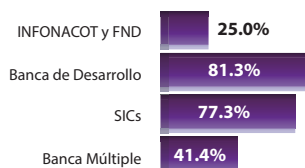
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BBVA Bancomer	669	16.8	Tarjeta de crédito	785	19.7	Consumos no reconocidos	414	10.4
Banamex Citibanamex	466	11.7	Reporte de crédito especial	400	10.1	Negativa en el pago de la indemnización	242	6.1
TransUnion	288	7.2	Daños - Automóviles	395	10.0	Actualización de historial crediticio no realizada	235	5.9
GRUPO FINANCIERO BANORTE	225	5.7	Tarjeta de débito	370	9.3	Cargos no reconocidos en la cuenta	187	4.7
Santander	176	4.4	Cuenta de ahorro	204	5.1	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	162	4.1
HSBC	141	3.5	Crédito personal	174	4.4	Transferencia electrónica no reconocida	131	3.3
BanCoppel	140	3.5	Vida - Individual	172	4.3	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	122	3.1
círculo de crédito	110	2.8	Cuenta de cheques	161	4.0	Bloqueo de consulta de historial crediticio	113	2.8
afore XXI	104	2.6	Cuenta de nómina	155	3.9	La institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	113	2.8
reinventando los seguros	95	2.4	Retiros totales	128	3.2	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	112	2.8
Otras instituciones	1,566	39.4	Otros productos	1,036	26.0	Otras causas	2,149	54.0
Total	3,980	100.0	Total	3,980	100.0	Total	3,980	100.0

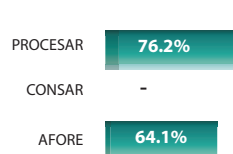
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



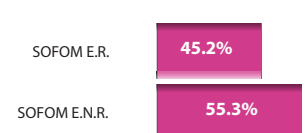
Instituciones SAR



Instituciones de Seguros



SOFOM



	2016	2017
Resolución del Sector	49.3%	47.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	18	20

	2016	2017
Resolución del Sector	63.2%	64.7%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	14	17

	2016	2017
Resolución del Sector	25.6%	24.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	20	22

	2016	2017
Resolución del Sector	51.7%	49.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	18	23



Acciones de Defensa Iniciadas

Variación
2017-2016



Part.

92.0%

6.3%

0.0%

1.7%

0.0%

0.0%

0.0%

100.0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones					Total general	
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
87.7	Instituciones de Crédito	16,732	754	0	211	0	0	0	17,697
	Banca Múltiple	807	607	0	206	0	0	0	1,620
	SICs	15,901	128	0	3	0	0	0	16,032
	Banca de Desarrollo	11	7	0	0	0	0	0	18
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	13	12	0	2	0	0	0	27
7.0	Instituciones SAR	1,168	204	0	35	0	0	0	1,407
	AFORE	266	181	0	35	0	0	0	482
	CON SAR	4	4	0	0	0	0	0	8
	PROCESAR	898	19	0	0	0	0	0	917
2.9	Instituciones de Seguros	338	175	0	69	0	0	0	582
1.7	SO FOM	182	138	0	33	0	0	0	353
0.5	Servicios otorgados por Condusef	99	0	0	0	0	0	0	99
0.2	Otros sectores	43	1	0	0	0	0	0	44
	Total general	18,562	1,272	0	348	0	0	0	20,182

Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion <small>BURO DE CREDITO</small>	15,259	82.2	Información sobre productos y servicios financieros	9,152	49.3	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	9,322	50.2
PROCESAR <small>20 AÑOS</small>	898	4.8	Reporte de crédito especial	6,854	36.9	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	6,712	36.2
círculo de crédito <small>Sociedad de Información Crediticia</small>	581	3.1	Consulta a la BNSAR	898	4.8	Consulta a través del NSS	724	3.9
BBVA Bancomer	253	1.4	Tarjeta de crédito	269	1.4	SIAB VIDA- Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	126	0.7
Banamex <small>critibanamex</small>	149	0.8	Crédito personal	215	1.2	Actualización de historial crediticio no realizada	92	0.5
Santander <small>BANCO SANTANDER (México), S.A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE Y GRUPO FINANCIERO SANTANDER MÉXICO</small>	97	0.5	SIAB Vida	126	0.7	Consumos no reconocidos	84	0.5
GRUPO FINANCIERO BANORTE	93	0.5	Información sobre los servicios que ofrece Condusef	93	0.5	Cargos no reconocidos en la cuenta	78	0.4
Dun & Bradstreet <small>BURO DE CREDITO</small>	54	0.3	Daños - Automóviles	75	0.4	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	64	0.3
afare <small>XXI BANORTE</small>	47	0.3	Cuenta de nómina	72	0.4	Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef	60	0.3
MAPFRE MÉXICO	45	0.2	Cuenta de cheques	68	0.4	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	56	0.3
Otras instituciones	1,086	5.9	Otros productos	740	4.0	Otras causas	1,244	6.7
Total	18,562	100.0	Total	18,562	100.0	Total	18,562	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Baja California Sur

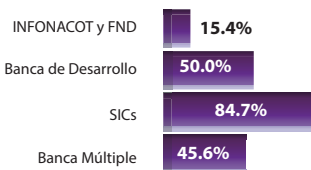
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BDVA Bancomer	260	16.0	Tarjeta de crédito	274	16.9	Consumos no reconocidos	100	6.2
Banamex citibanamex	152	9.4	Crédito personal	192	11.8	Cargos no reconocidos en la cuenta	89	5.5
GRUPO FINANCIERO BANORTE	108	6.7	Reporte de crédito especial	131	8.1	Actualización de historial crediticio no realizada	74	4.6
Santander Banco Santander (México), S.A. Institución de Banca Múltiple Grupo Financiero Santander México	95	5.9	Daños - Automóviles	97	6.0	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	67	4.1
TransUnion BURO DE CREDITO	78	4.8	Cuenta de cheques	95	5.9	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	62	3.8
círculo de crédito Sociedad de Información Crediticia	49	3.0	Cuenta de nómina	80	4.9	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	62	3.8
afore xxx BANORTE	46	2.8	Vida - Individual	70	4.3	Negativa en el pago de la indemnización	62	3.8
invex Banco	39	2.4	Cuenta de ahorro	69	4.3	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	54	3.3
MetLife	35	2.2	Retiros totales	62	3.8	Solicitud de retiro no concluida o no atendida	48	3.0
Principal™	35	2.2	Tarjeta de débito	61	3.8	La institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	48	3.0
Otras instituciones	723	44.6	Otros productos	489	30.2	Otras causas	954	58.9
Total	1,620	100.0	Total	1,620	100.0	Total	1,620	100.0

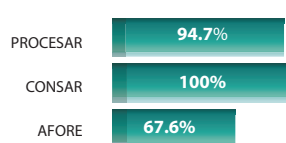
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

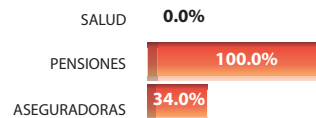
Instituciones de Crédito



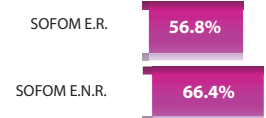
Instituciones SAR



Instituciones de Seguros



SOFOM



	2016	2017
Resolución del Sector	50.3%	50.7%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	19	18

	2016	2017
Resolución del Sector	75.6%	70.5%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	16	17

	2016	2017
Resolución del Sector	36.7%	34.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	21	21

	2016	2017
Resolución del Sector	50.0%	64.2%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	20	15



CAMPECHE

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación
2017-2016

0.04%

3.0%

-

80.2%

-

-

-

-

1.5%

Part.	80.0%	18.0%	0.0%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones					Total general	
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG		DLG
87.0	Instituciones de Crédito	19,032	3,457	0	307	0	0	22,796	
	Banca Múltiple	1,250	1,166	0	298	0	0	2,714	
	SICs	17,767	2,277	0	0	0	0	20,044	
	Banca de Desarrollo	9	9	0	2	0	0	20	
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	6	5	0	7	0	0	18	
5.6	Instituciones SAR	1,009	424	0	44	0	0	1,477	
	AFORE	416	413	0	44	0	0	873	
	CON SAR	0	0	0	0	0	0	0	
	PROCESAR	593	11	0	0	0	0	604	
4.0	Instituciones de Seguros	491	426	0	135	0	0	1,052	
3.2	SO FOM	407	381	0	39	0	0	827	
0.0	Servicios otorgados por Condusef	0	0	0	0	0	0	0	
0.2	Otros sectores	25	19	0	3	0	0	47	
Total general		20,964	4,707	0	528	0	0	26,199	











Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
Círculo de Crédito	9,067	43.2	Reporte de crédito especial	17,759	84.7	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	15,497	73.9
TransUnion	8,686	41.4	Consulta a la BNSAR	593	2.8	Actualización de historial crediticio no realizada	2,161	10.3
PROCESAR 20 años	593	2.8	Tarjeta de crédito	456	2.2	Consulta a través del NSS	581	2.8
BBVA Bancomer	409	2.0	Crédito personal	450	2.2	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	257	1.2
Banamex	227	1.1	Cuenta de nómina	313	1.5	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	214	1.0
GRUPO FINANCIERO BANORTE	177	0.8	Vida - Individual	193	0.9	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	181	0.9
Santander	138	0.7	Daños - Automóviles	144	0.7	Cargos no reconocidos en la cuenta	165	0.8
Principal	83	0.4	Retiros totales	132	0.6	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	159	0.7
CRÉDITO MAESTRO	82	0.4	Cuenta de ahorro	103	0.5	Consumos no reconocidos	141	0.7
MetLife	82	0.4	Emisión de estado de cuenta	83	0.4	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	124	0.6
Otras instituciones	1,420	6.8	Otros productos	738	3.5	Otras causas	1,484	7.1
Total	20,964	100.0	Total	20,964	100.0	Total	20,964	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Campeche

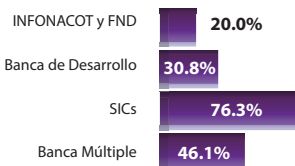
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
 Círculo de crédito <small>Sociedad de Información Crediticia</small>	1,148	21.9	Reporte de crédito especial	2,269	43.3	Actualización de historial crediticio no realizada	2,161	41.3
 TransUnion <small>BURO DE CREDITO</small>	1,117	21.3	Tarjeta de crédito	516	9.9	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	282	5.4
 BBVA Bancomer	493	9.4	Crédito personal	461	8.8	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	218	4.2
 Banamex <small>citibanamex</small>	252	4.8	Cuenta de nómina	362	7.0	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	217	4.1
 GRUPO FINANCIERO BANORTE	218	4.2	Vida - Individual	232	4.4	Cargos no reconocidos en la cuenta	205	3.9
 Santander <small>BANCO SANTANDER MÉXICO, S.A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE GRUPO FINANCIERO SANTANDER MÉXICO</small>	165	3.1	Daños - Automóviles	204	3.9	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	200	3.8
 MetLife	104	2.0	Retiros totales	151	2.9	Consumos no reconocidos	184	3.5
 HSBC	97	1.9	Cuenta de ahorro	135	2.6	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	135	2.6
 Principal™	92	1.8	Tarjeta de débito	91	1.7	Solicitud de retiro no concluida o no atendida	131	2.5
 CRÉDITO MAESTRO	88	1.7	Emisión de estado de cuenta	88	1.7	Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	96	1.8
Otras instituciones	1,461	27.9	Otros productos	726	13.8	Otras causas	1,406	26.9
Total	5,235	100.0	Total	5,235	100.0	Total	5,235	100.0

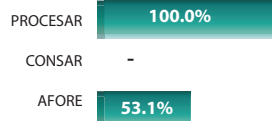
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



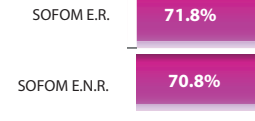
Instituciones SAR



Instituciones de Seguros



SOFOM



	2016	2017
Resolución del Sector	69.4%	64.6%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	15	14

	2016	2017
Resolución del Sector	73.5%	54.3%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	9	13

	2016	2017
Resolución del Sector	35.8%	30.9%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	21	18

	2016	2017
Resolución del Sector	59.3%	71.1%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	15	15



CIUDAD
JUÁREZ

Variación
2017-2016



16.1%



-9.2%

Acciones de Defensa Iniciadas



20.1%

-

-

-

-



14.4%

Part.	92.9%	5.6%	0.0%	1.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	------	------	------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones							Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		Arbitraje	
							SDLG	DLG		
60.3	Instituciones de Crédito	15,246	931	0	244	0	0	0	0	16,421
	Banca Múltiple	879	672	0	238	0	0	0	0	1,789
	SICs	14,336	247	0	5	0	0	0	0	14,588
	Banca de Desarrollo	14	0	0	0	0	0	0	0	14
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	17	12	0	1	0	0	0	0	30
31.1	Instituciones SAR	8,260	178	0	19	0	0	0	0	8,457
	AFORE	196	168	0	19	0	0	0	0	383
	CON SAR	19	5	0	0	0	0	0	0	24
	PROCESAR	8,045	5	0	0	0	0	0	0	8,050
3.2	Instituciones de Seguros	409	338	0	117	0	0	0	0	864
0.7	SO FOM	95	77	0	24	0	0	0	0	196
3.8	Servicios otorgados por Condusef	1,039	0	0	0	0	0	0	0	1,039
0.9	Otros sectores	229	2	0	3	0	0	0	0	234
Total general		25,278	1,526	0	407	0	0	0	0	27,211

Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	13,775	54.5	Reporte de crédito especial	14,198	56.2	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	13,856	54.8
PROCESAR	8,045	31.8	Consulta a la BNSAR	8,045	31.8	Consulta a través del NSS	7,997	31.7
círculo de crédito	530	2.1	Información sobre los servicios que ofrece Condusef	733	2.9	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	643	2.5
BBVA Bancomer	196	0.8	Información sobre productos y servicios financieros	295	1.2	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	353	1.4
MetLife	154	0.6	Servicio de Atención de Condusef	274	1.1	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	143	0.6
Banamex	147	0.6	Tarjeta de crédito	255	1.0	Reclamación en contra de la atención de un funcionario de Condusef	137	0.5
GRUPO FINANCIERO BANORTE	133	0.5	Vida - Individual	189	0.7	Consulta sobre el Buró de Entidades Financieras	114	0.5
Santander	82	0.3	Daños - Automóviles	108	0.4	Actualización de historial crediticio no realizada	113	0.5
HSBC	44	0.2	Crédito personal	107	0.4	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	112	0.4
Afore Coppel	40	0.2	Información no financiera	82	0.3	Información general sobre ubicación y horarios de servicio de las oficinas de atención	110	0.4
Otras instituciones	2,132	8.4	Otros productos	992	4.0	Otras causas	1,700	6.7
Total	25,278	100.0	Total	25,278	100.0	Total	25,278	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

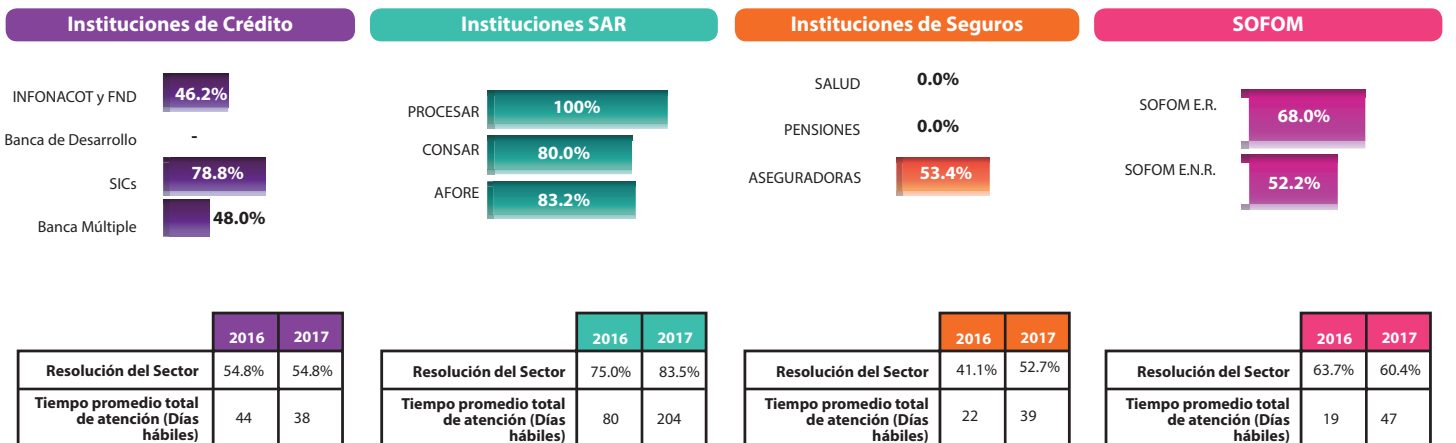
Ciudad Juárez

Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BBVA Bancomer	262	13.5	Tarjeta de crédito	307	15.9	Consumos no reconocidos	149	7.7
TransUnion	183	9.5	Reporte de crédito especial	250	12.9	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	144	7.4
MetLife	175	9.0	Vida - Individual	204	10.6	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	119	6.2
GRUPO FINANCIERO BANORTE	159	8.2	Daños - Automóviles	171	8.8	Actualización de historial crediticio no realizada	112	5.8
Banamex	156	8.1	Crédito personal	124	6.4	Negativa en el pago de la indemnización	105	5.4
Santander	93	4.8	Cuenta de ahorro	99	5.1	Crédito no reconocido en el historial crediticio	96	5.0
Círculo de crédito	65	3.4	Tarjeta de débito	94	4.9	Cargos no reconocidos en la cuenta	75	3.9
HSBC	52	2.7	Cajero automático	84	4.3	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	69	3.6
BanCoppel	42	2.2	Cuenta de cheques	69	3.6	El cajero automático no entrega la cantidad solicitada	57	2.9
Qualitas	40	2.1	Retiros totales	61	3.2	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	55	2.8
Otras instituciones	706	36.5	Otros productos	470	24.3	Otras causas	952	49.3
Total	1,933	100.0	Total	1,933	100.0	Total	1,933	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario





COAHUILA

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación
2017-2016

5.8%

3.2%

-

72.2%

-

-

-

6.6%

Part. 78.4% 18.5% 0.0% 3.1% 0.0% 0.0% 0.0% 100.0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones					Total general	
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG		DLG
68.7	Instituciones de Crédito	14,929	3,063	0	544	0	0	0	18,536
	Banca Múltiple	3,040	2,650	0	534	0	0	0	6,224
	SICs	11,861	389	0	3	0	0	0	12,253
	Banca de Desarrollo	10	8	0	2	0	0	0	20
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	18	16	0	5	0	0	0	39
14.4	Instituciones SAR	3,014	841	0	39	0	0	0	3,894
	AFORE	811	731	0	39	0	0	0	1,581
	CON SAR	4	4	0	0	0	0	0	8
	PROCESAR	2,199	106	0	0	0	0	0	2,305
8.3	Instituciones de Seguros	1,243	794	0	194	0	0	0	2,231
2.4	SOFOM	321	269	0	45	0	0	0	635
5.4	Servicios otorgados por Condusef	1,448	0	0	0	0	0	0	1,448
0.8	Otros sectores	181	29	0	8	0	0	0	218
Total general		21,136	4,996	0	830	0	0	0	26,962

Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	10,881	51.5	Reporte de crédito especial	11,744	55.6	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	11,391	53.9
PROCESAR	2,199	10.4	Consulta a la BNDSAR	2,173	10.3	Consulta a través del NSS	1,957	9.3
círculo de crédito	884	4.2	Información sobre los servicios que ofrece Condusef	1,351	6.4	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	1,079	5.1
BBVA Bancomer	747	3.5	Tarjeta de crédito	1,180	5.6	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	618	2.9
Banamex	606	2.9	Daños - Automóviles	387	1.8	Consumos no reconocidos	496	2.3
GRUPO FINANCIERO BANORTE	500	2.3	SIAB Vida	381	1.8	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	418	2.0
Santander	317	1.5	Cuenta de ahorro	342	1.6	Cargos no reconocidos en la cuenta	394	1.8
HSBC	220	1.0	Crédito personal	324	1.5	SIAB VIDA- Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	381	1.8
Scotiabank	169	0.8	Retiros totales	299	1.4	Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef	295	1.4
afore XXI	161	0.8	Información sobre productos y servicios financieros	295	1.4	Negativa en el pago de la indemnización	289	1.4
Otras instituciones	4,452	21.1	Otros productos	2,660	12.6	Otras causas	3,818	18.1
Total	21,136	100.0	Total	21,136	100.0	Total	21,136	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

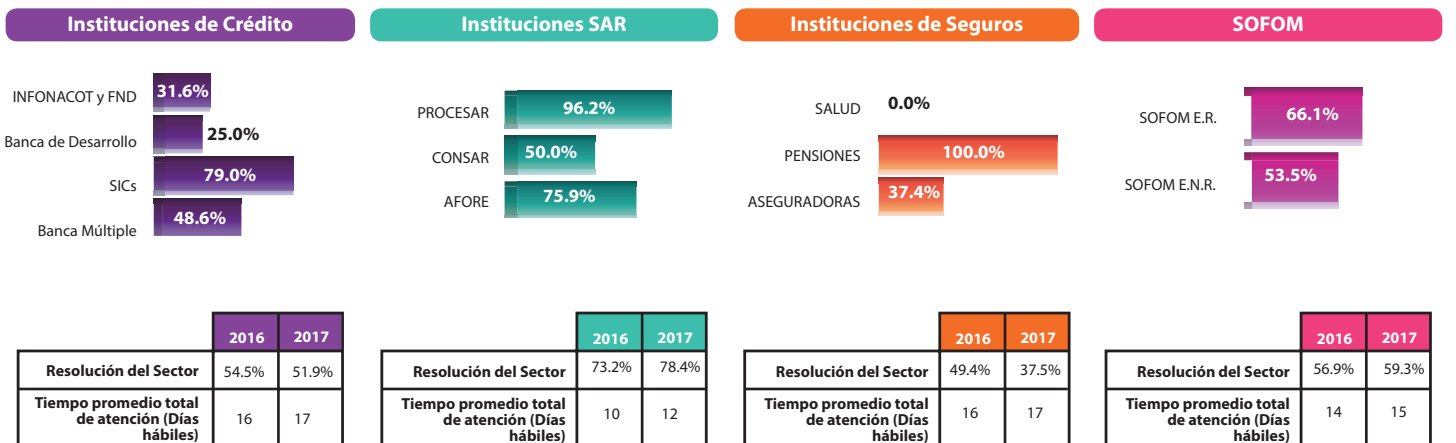
Coahuila

Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BBVA Bancomer	783	13.4	Tarjeta de crédito	1,223	21.0	Consumos no reconocidos	570	9.8
Banamex citibanamex	635	11.0	Daños - Automóviles	437	7.5	Cargos no reconocidos en la cuenta	470	8.1
GRUPO FINANCIERO BANORTE	542	9.3	Cuenta de ahorro	391	6.7	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	433	7.4
Santander BANCO SANTANDER (MÉXICO), S.A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE GRUPO FINANCIERO SANTANDER MÉXICO	352	6.0	Reporte de crédito especial	370	6.4	Negativa en el pago de la indemnización	336	5.8
TransUnion BURO DE CREDITO	264	4.5	Crédito personal	339	5.8	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	305	5.2
HSBC	233	4.0	Retiros totales	319	5.5	Actualización de historial crediticio no realizada	278	4.8
Scotiabank	174	3.0	Vida - Individual	276	4.7	Solicitud de retiro no concluida o no atendida	276	4.7
Sura	158	2.7	Cuenta de nómina	274	4.7	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	162	2.8
afore XXV BANORTE	158	2.7	Cuenta de cheques	253	4.3	Credito no reconocido en el historial crediticio	159	2.7
GNP SEGUROS	113	2.0	Cajero automático	219	3.8	El cajero automático no entrega la cantidad solicitada	140	2.4
Otras Instituciones	2,414	41.4	Otros productos	1,725	29.6	Otras causas	2,697	46.3
Total	5,826	100.0	Total	5,826	100.0	Total	5,826	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario





Acciones de Defensa Iniciadas

 Variación
2017-2016

↑ 5.1%

↑ 12.1%

-

↑ 27.1%

-

-

-

↑ 6.4%

Part.	85.2%	12.0%	0.0%	2.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones					Total general	
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG		DLG
78.1	Instituciones de Crédito	17,381	2,325	0	473	0	0	0	20,179
	Banca Múltiple	1,457	1,238	0	469	0	0	0	3,164
	SICs	15,913	1,078	0	2	0	0	0	16,993
	Banca de Desarrollo	5	5	0	1	0	0	0	11
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	6	4	0	1	0	0	0	11
4.3	Instituciones SAR	825	244	0	38	0	0	0	1,107
	AFORE	250	239	0	38	0	0	0	527
	CONRSAR	4	3	0	0	0	0	0	7
	PROCESAR	571	2	0	0	0	0	0	573
3.0	Instituciones de Seguros	379	276	0	113	0	0	0	768
2.4	SOFOM	282	240	0	93	0	0	0	615
11.9	Servicios otorgados por Condusef	3,076	0	0	0	0	0	0	3,076
0.3	Otros sectores	67	12	0	5	0	0	0	84
Total general		22,010	3,097	0	722	0	0	0	25,829









Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	15,369	69.8	Reporte de crédito especial	15,910	72.3	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	14,599	66.3
PROCESAR	571	2.6	Información sobre los servicios que ofrece Condusef	2,872	13.0	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	1,774	8.1
círculo de crédito	541	2.5	Tarjeta de crédito	697	3.2	Servicio de consulta e impresión de la CURP	1,089	5.0
BBVA Bancomer	417	1.9	Consulta a la BND SAR	571	2.6	Consulta a través del NSS	557	2.5
Banamex	308	1.4	Tarjeta de débito	297	1.3	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	401	1.8
GRUPO FINANCIERO BANORTE	164	0.7	Crédito personal	222	1.0	Consumos no reconocidos	389	1.8
Santander	158	0.7	Servicio de Atención de Condusef	198	1.0	Actualización de historial crediticio no realizada	382	1.7
invex Banco	109	0.5	Vida - Individual	131	0.6	Crédito no reconocido en el historial crediticio	365	1.7
HSBC	69	0.3	Crédito de nómina	114	0.5	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	300	1.4
afore XXI BANORTE	64	0.3	Daños- Automóviles	111	0.5	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	164	0.7
Otras instituciones	4,240	19.3	Otros productos	887	4.0	Otras causas	1,990	9.0
Total	22,010	100.0	Total	22,010	100.0	Total	22,010	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Colima

Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
 TransUnion	817	21.4	Reporte de crédito especial	1,078	28.2	Consumos no reconocidos	508	13.3
	537	14.1	Tarjeta de crédito	797	20.9	Actualización de historial crediticio no realizada	389	10.2
	331	8.7	Tarjeta de débito	380	9.9	Crédito no reconocido en el historial crediticio	378	9.9
	263	6.9	Crédito personal	240	6.3	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	337	8.8
	192	5.0	Vida - Individual	172	4.5	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	203	5.3
	189	4.9	Crédito de nómina	135	3.5	Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	133	3.5
	130	3.4	Daños - Automóviles	131	3.4	Negativa en el pago de la indemnización	130	3.4
	75	2.0	Cuenta de nómina	106	2.8	Cargos no reconocidos en la cuenta	105	2.8
	67	1.7	Retiros totales	90	2.4	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	104	2.7
	66	1.7	Cuenta de cheques	76	2.0	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	98	2.6
Otras Instituciones	1,152	30.2	Otros productos	614	16.1	Otras causas	1,434	37.5
Total	3,819	100.0	Total	3,819	100.0	Total	3,819	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario





CHIAPAS

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación
2017-2016

-



-

-

-



Part.	83.7%	13.1%	0.0%	3.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones						Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
83.2	Instituciones de Crédito	27,087	3,168	0	787	0	0	0	31,042
	Banca Múltiple	1,617	1,455	0	588	0	0	0	3,660
	SICs	25,441	1,690	0	191	0	0	0	27,322
	Banca de Desarrollo	19	15	0	3	0	0	0	37
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	10	8	0	5	0	0	0	23
8.2	Instituciones SAR	2,474	505	0	65	0	0	0	3,044
	AFORE	248	239	0	55	0	0	0	542
	CON SAR	3	2	0	0	0	0	0	5
	PROCESAR	2,223	264	0	10	0	0	0	2,497
6.2	Instituciones de Seguros	1,204	921	0	195	0	0	0	2,320
1.9	SOFOM	309	237	0	148	0	0	0	694
0.003	Servicios otorgados por Condusef	1	0	0	0	0	0	0	1
0.5	Otros sectores	140	42	0	8	0	0	0	190
Total general		31,215	4,873	0	1,203	0	0	0	37,291











Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	13,576	43.5	Reporte de crédito especial	25,420	81.4	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	23,859	76.4
círculo de crédito	11,816	38.0	Consulta a la BND SAR	2,213	7.1	Consulta a través del NSS	1,941	6.2
PROCESAR 20 años	2,223	7.1	Vida - Individual	908	3.0	Crédito no reconocido en el historial crediticio	869	2.8
MetLife	701	2.2	Tarjeta de crédito	426	1.4	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	754	2.4
BBVA Bancomer	535	1.7	Tarjeta de débito	420	1.3	Consumos no reconocidos	417	1.3
Banamex	335	1.1	Crédito personal	386	1.2	Actualización de historial crediticio no realizada	310	1.0
GRUPO FINANCIERO BANORTE	264	0.8	Daños - Automóviles	136	0.4	Consulta a SAR 92 a través del RFC	260	1.0
Santander	139	0.4	Cuenta de cheques	112	0.4	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	192	0.6
INBURSA Seguros	87	0.3	Cuenta de ahorro	101	0.3	Cobro no reconocido de intereses ordinarios y/o moratorios	162	0.5
HSBC	68	0.2	Cuenta de nómina	101	0.3	Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	158	0.5
Otras instituciones	1,471	4.7	Otros productos	992	3.2	Otras causas	2,293	7.3
Total	31,215	100.0	Total	31,215	100.0	Total	31,215	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

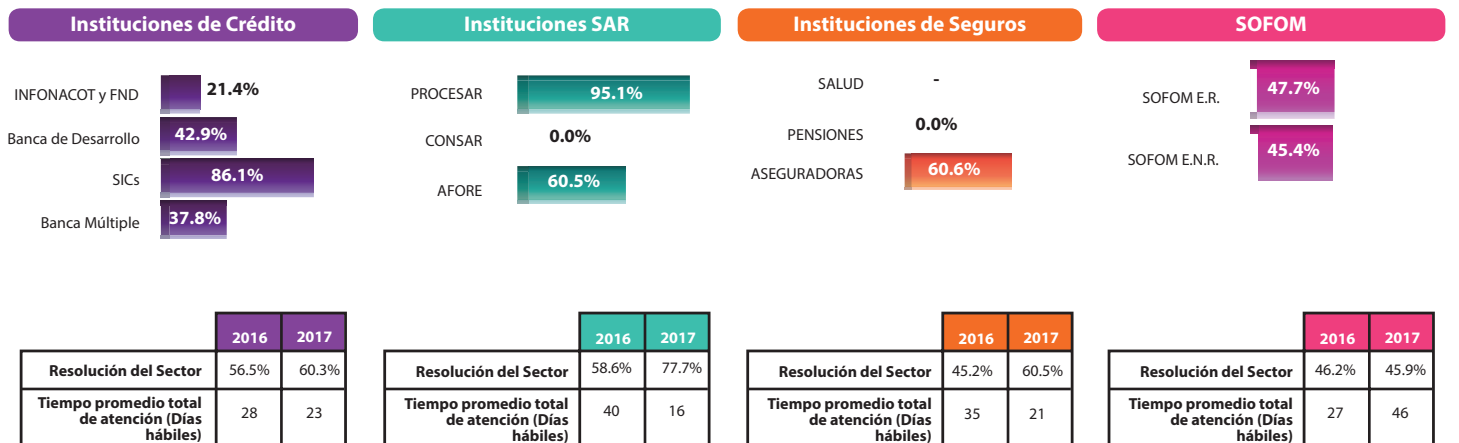
Chiapas

Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
 TransUnion	1,146	18.9	Reporte de crédito especial	1,858	30.6	Crédito no reconocido en el historial crediticio	1,001	16.5
	716	11.8	Vida - Individual	835	13.7	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	632	10.4
 Círculo de Crédito	710	11.7	Tarjeta de débito	553	9.1	Consumos no reconocidos	533	8.8
	653	10.7	Tarjeta de crédito	500	8.2	Actualización de historial crediticio no realizada	352	5.8
 Banamex	393	6.5	Crédito personal	464	7.7	Consulta a SAR 92 a través del RFC	240	3.9
 GRUPO FINANCIERO BANORTE	328	5.4	Consulta a la BNSAR	257	4.2	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	212	3.5
	274	4.5	Daños - Automóviles	199	3.3	Negativa en el pago de la indemnización	205	3.4
 Santander	177	2.9	Cuenta de cheques	160	2.6	Cargos no reconocidos en la cuenta	196	3.2
	87	1.4	Cuenta de nómina	122	2.0	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	184	3.0
 Banco Azteca	86	1.4	Cuenta de ahorro	119	2.0	Cobro no reconocido de intereses ordinarios y/o moratorios	182	3.0
Otras instituciones	1,506	24.8	Otros productos	1,009	16.6	Otras causas	2,339	38.5
Total	6,076	100.0	Total	6,076	100.0	Total	6,076	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario





CHIHUAHUA

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación
2017-2016

12.1%

15.2%

7.7%

12.5%

Part.	70.4%	24.0%	0.0%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones						Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
74.1	Instituciones de Crédito	17,759	5,249	0	1,065	0	0	0	24,073
	Banca Múltiple	3,642	3,391	0	957	0	0	0	7,990
	SICs	14,079	1,825	0	100	0	0	0	16,004
	Banca de Desarrollo	14	12	0	5	0	0	0	31
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	24	21	0	3	0	0	0	48
5.7	Instituciones SAR	1,140	577	0	143	0	0	0	1,860
	AFORE	563	545	0	119	0	0	0	1,227
	CON SAR	1	1	0	0	0	0	0	2
	PROCESAR	576	31	0	24	0	0	0	631
11.2	Instituciones de Seguros	1,619	1,533	0	486	0	0	0	3,638
3.1	SO FOM	454	419	0	128	0	0	0	1,001
0.2	Servicios otorgados por Condusef	74	0	0	0	0	0	0	74
5.7	Otros sectores	1,824	24	0	8	0	0	0	1,856
Total general		22,870	7,802	0	1,830	0	0	0	32,502


Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	13,275	58.0	Reporte de crédito especial	13,772	60.2	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	11,931	52.2
BBVA Bancomer	978	4.3	Tarjeta de crédito	1,578	6.9	Actualización de historial crediticio no realizada	1,843	8.1
círculo de crédito	670	2.9	Información no financiera	1,299	5.7	Orientación sobre autoridades y diversas entidades	1,256	5.5
Banamex	640	2.8	Vida - Individual	787	3.4	Consumos no reconocidos	777	3.4
MetLife	593	2.6	Crédito personal	672	3.0	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	585	2.5
PROCESAR 20 años	576	2.5	Consulta a la BND SAR	555	2.5	Consulta a través del NSS	542	2.4
Santander	462	2.0	Tarjeta de débito	539	2.4	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios no financieros	540	2.3
GRUPO FINANCIERO BANORTE	424	1.9	Daños - Automóviles	513	2.2	Negativa en el pago de la indemnización	461	2.0
HSBC	207	0.9	Información sobre productos y servicios no financieros	484	2.1	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	448	2.0
Banco Azteca	174	0.8	Retiros totales	238	1.0	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	404	1.7
Otras instituciones	4,871	21.3	Otros productos	2,433	10.6	Otras causas	4,083	17.9
Total	22,870	100.0	Total	22,870	100.0	Total	22,870	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Chihuahua

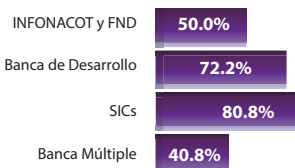
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
 TransUnion	1,370	14.2	Tarjeta de crédito	1,856	19.3	Actualización de historial crediticio no realizada	1,679	17.4
	1,183	12.3	Reporte de crédito especial	1,772	18.4	Consumos no reconocidos	974	10.1
	746	7.7	Vida - Individual	841	8.7	Negativa en el pago de la indemnización	662	6.9
	596	6.2	Crédito personal	769	8.0	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	547	5.7
	567	5.9	Daños - Automóviles	723	7.5	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	545	5.7
	502	5.2	Tarjeta de débito	679	7.1	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	481	5.0
	427	4.4	Retiros totales	289	3.0	Solicitud de retiro no concluida o no atendida	268	2.8
	257	2.7	Cuenta de nómina	235	2.4	Cargos no reconocidos en la cuenta	245	2.5
	218	2.3	Cuenta de cheques	158	1.6	Eliminación de historial crediticio no realizada	207	2.2
	203	2.1	Cajero automático	153	1.6	Inconformidad con el monto de la indemnización	187	1.9
Otras Instituciones	3,563	37.0	Otros productos	2,157	22.4	Otras causas	3,837	39.8
Total	9,632	100.0	Total	9,632	100.0	Total	9,632	100.0

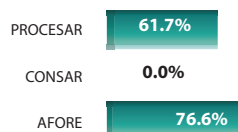
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

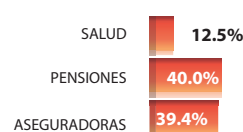
Instituciones de Crédito



Instituciones SAR



Instituciones de Seguros



SOFOM



	2016	2017
Resolución del Sector	53.9%	53.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	17	18

	2016	2017
Resolución del Sector	78.8%	75.3%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	24	21

	2016	2017
Resolución del Sector	30.7%	39.0%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	23	21

	2016	2017
Resolución del Sector	47.2%	47.3%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	20	17



DURANGO

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación
2017-2016

7.2%

14.8%

26.3%

8.7%

Part.	82.0%	15.7%	0.0%	2.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones						Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
81.0	Instituciones de Crédito	19,544	2,936	0	388	0	0	0	22,868
	Banca Múltiple	2,142	1,980	0	370	0	0	0	4,492
	SICs	17,371	928	0	13	0	0	0	18,312
	Banca de Desarrollo	18	18	0	3	0	0	0	39
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	13	10	0	2	0	0	0	25
12.1	Instituciones SAR	2,602	774	0	36	0	0	0	3,412
	AFORE	753	714	0	36	0	0	0	1,503
	CONSAR	21	20	0	0	0	0	0	41
	PROCESAR	1,828	40	0	0	0	0	0	1,868
4.3	Instituciones de Seguros	584	453	0	169	0	0	0	1,206
2.0	SOFOM	290	240	0	43	0	0	0	573
0.0	Servicios otorgados por Condusef	0	0	0	0	0	0	0	0
0.6	Otros sectores	108	35	0	13	0	0	0	156
Total general		23,128	4,438	0	649	0	0	0	28,215

Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	15,708	67.9	Reporte de crédito especial	17,261	74.6	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	16,433	71.1
PROCESAR	1,828	7.9	Consulta a la BND SAR	1,828	7.9	Consulta a través del NSS	1,769	7.6
círculo de crédito	1,619	7.0	Tarjeta de crédito	851	3.7	Actualización de historial crediticio no realizada	640	2.8
BBVA Bancomer	599	2.6	Localización de cuenta ISSSTE	387	1.7	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	512	2.2
Banamex	455	2.0	Crédito personal	339	1.5	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	354	1.5
PENSIONISSSTE	412	1.8	Vida - Individual	255	1.1	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	229	1.0
Santander	287	1.2	Cuenta de ahorro	240	1.0	Crédito no reconocido en el historial crediticio	185	0.8
GRUPO FINANCIERO BANORTE	271	1.2	Cuenta de nómina	220	1.0	Consumos no reconocidos	170	0.7
HSBC	130	0.6	Crédito de nómina	166	0.7	Cargos no reconocidos en la cuenta	151	0.7
afore XXI BANORTE	105	0.4	Tarjeta de débito	144	0.6	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	139	0.6
Otras instituciones	1,714	7.4	Otros productos	1,437	6.2	Otras causas	2,546	11.0
Total	23,128	100.0	Total	23,128	100.0	Total	23,128	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Durango

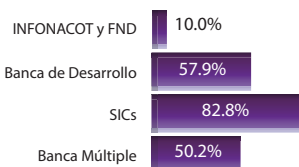
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BBVA Bancomer	668	13.1	Tarjeta de crédito	898	17.7	Actualización de historial crediticio no realizada	629	12.4
TransUnion	572	11.3	Reporte de crédito especial	839	16.5	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	518	10.2
Banamex	493	9.7	Localización de cuenta ISSSTE	390	7.7	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	366	7.2
PENSIONISSSTE	417	8.2	Crédito personal	326	6.4	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	221	4.3
círculo de crédito	349	6.9	Vida - Individual	326	6.4	Negativa en el pago de la indemnización	208	4.1
Santander	327	6.4	Cuenta de ahorro	269	5.3	Consumos no reconocidos	199	3.9
GRUPO FINANCIERO BANORTE	315	6.2	Cuenta de nómina	257	5.0	Crédito no reconocido en el historial crediticio	192	3.8
HSBC	139	2.7	Crédito de nómina	174	3.4	Cargos no reconocidos en la cuenta	178	3.5
afore BANORTE	103	2.0	Tarjeta de débito	169	3.3	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	163	3.2
MetLife	102	2.0	Daños - Automóviles	130	2.6	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	157	3.1
Otras instituciones	1,602	31.5	Otros productos	1,309	25.7	Otras causas	2,256	44.3
Total	5,087	100.0	Total	5,087	100.0	Total	5,087	100.0

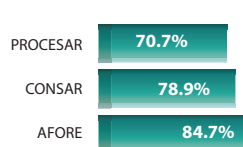
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



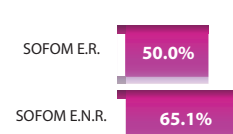
Instituciones SAR



Instituciones de Seguros



SOFOM



	2016	2017
Resolución del Sector	67.4%	59.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	16	17

	2016	2017
Resolución del Sector	79.8%	83.8%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	12	17

	2016	2017
Resolución del Sector	50.2%	43.8%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	19	20

	2016	2017
Resolución del Sector	56.7%	60.9%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	17	18



Acciones de Defensa Iniciadas

 Variación
2017-2016


Part.	89.4%	8.3%	0.0%	2.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	------	------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones						Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
76.4	Instituciones de Crédito	26,736	2,676	0	624	0	0	0	30,036
	Banca Múltiple	3,518	1,382	0	613	0	0	0	5,513
	SICs	22,495	1,266	0	6	0	0	0	23,767
	Banca de Desarrollo	594	23	0	4	0	0	0	621
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	129	5	0	1	0	0	0	135
8.4	Instituciones SAR	3,142	120	0	30	0	0	0	3,292
	AFORE	1,496	106	0	30	0	0	0	1,632
	CON SAR	48	3	0	0	0	0	0	51
	PROCESAR	1,598	11	0	0	0	0	0	1,609
5.1	Instituciones de Seguros	1,448	389	0	185	0	0	0	2,022
1.7	SO FOM	563	65	0	42	0	0	0	670
2.5	Servicios otorgados por Condusef	965	0	0	0	0	0	0	965
5.9	Otros sectores	2,299	13	0	5	0	0	0	2,317
Total general		35,153	3,263	0	886	0	0	0	39,302

Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
círculo de crédito <small>Sociedad de Información Crediticia</small>	11,778	33.5	Reporte de crédito especial	21,727	61.8	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	20,285	57.7
TransUnion <small>BURO DE CREDITO</small>	10,605	30.2	Información sobre productos y servicios financieros	5,579	15.9	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	6,284	17.9
PROCESAR 20 AÑOS	1,598	4.5	Consulta a la BND SAR	1,593	4.5	Consulta a través del NSS	1,207	3.4
BBVA Bancomer	1,011	2.9	Tarjeta de crédito	976	2.8	Consumos no reconocidos	816	2.3
Banamex citibanamex	521	1.5	Tarjeta de débito	713	2.0	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	597	1.7
Bansefi <small>EL BANCO QUE TE INCLUYE</small>	443	1.3	Información sobre los servicios que ofrece Condusef	700	2.0	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	346	1.0
GRUPO FINANCIERO BANORTE	358	1.0	REUS	456	1.3	Crédito no reconocido en el historial crediticio	340	1.0
Santander <small>BANCO SANTANDER (MÉXICO), S.A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE GRUPO FINANCIERO SANTANDER MÉXICO</small>	341	0.9	Crédito personal	359	1.0	Información sobre la actualización de historial crediticio	264	0.8
Afore Coppel	241	0.7	Daños- Automóviles	305	0.9	Actualización de historial crediticio no realizada	262	0.7
Banco Azteca	182	0.5	Consulta de información a la autoridad	304	0.9	Negativa en el pago de la indemnización	256	0.7
Otras instituciones	8,075	23.0	Otros productos	2,441	6.9	Otras causas	4,496	12.8
Total	35,153	100.0	Total	35,153	100.0	Total	35,153	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Estado de México

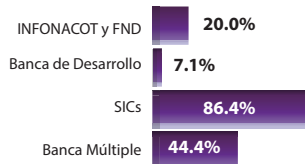
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BBVA Bancomer	767	18.5	Reporte de crédito especial	1,183	28.5	Consumos no reconocidos	763	18.4
TransUnion	757	18.2	Tarjeta de crédito	707	17.0	Crédito no reconocido en el historial crediticio	347	8.4
Círculo de Crédito	512	12.3	Tarjeta de débito	681	16.4	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	335	8.1
Banamex	339	8.2	Daños - Automóviles	287	6.9	Negativa en el pago de la indemnización	257	6.2
Grupo Financiero Banorte	254	6.1	Vida - Individual	172	4.2	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	186	4.5
Santander	243	5.9	Crédito personal	160	3.9	Desacuerdo con el domicilio registrado en el reporte	183	4.4
GNP Seguros	120	2.9	Cuenta de cheques	123	3.0	Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	176	4.2
HSBC	75	1.8	Reporte de crédito	87	2.1	Bloqueo de consulta de historial crediticio	173	4.2
Banco Azteca	74	1.8	Cajero automático	71	1.7	Actualización de historial crediticio no realizada	116	2.8
Qualitas	70	1.7	Cuenta de nómina	68	1.6	Transferencia electrónica no reconocida	85	2.0
Otras instituciones	938	22.6	Otros productos	610	14.7	Otras causas	1,528	36.8
Total	4,149	100.0	Total	4,149	100.0	Total	4,149	100.0

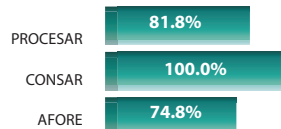
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

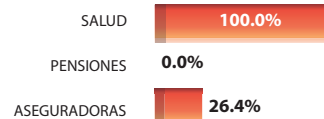
Instituciones de Crédito



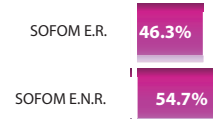
Instituciones SAR



Instituciones de Seguros



SOFOM



	2016	2017
Resolución del Sector	56.4%	60.7%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	18	17

	2016	2017
Resolución del Sector	79.1%	75.7%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	20	26

	2016	2017
Resolución del Sector	36.0%	26.6%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	25	22

	2016	2017
Resolución del Sector	58.8%	51.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	25	27



Acciones de Defensa Iniciadas

 Variación
2017-2016


Part.	75.3%	20.4%	0.0%	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones						Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
81.5	Instituciones de Crédito	20,157	4,472	0	907	0	0	0	25,536
	Banca Múltiple	2,761	2,349	0	820	0	0	0	5,930
	SICs	17,368	2,108	0	79	0	0	0	19,555
	Banca de Desarrollo	18	9	0	5	0	0	0	32
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	10	6	0	3	0	0	0	19
7.2	Instituciones SAR	1,616	560	0	74	0	0	0	2,250
	AFORE	479	424	0	74	0	0	0	977
	CON SAR	3	2	0	0	0	0	0	5
	PROCESAR	1,134	134	0	0	0	0	0	1,268
8.6	Instituciones de Seguros	1,299	1,112	0	271	0	0	0	2,682
1.6	SOFOM	247	175	0	73	0	0	0	495
0.1	Servicios otorgados por Condusef	49	0	0	0	0	0	0	49
1.0	Otros sectores	210	70	0	28	0	0	0	308
Total general		23,578	6,389	0	1,353	0	0	0	31,320











Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	13,980	59.3	Reporte de crédito especial	17,194	72.9	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	13,226	56.1
círculo de crédito	3,352	14.2	Tarjeta de crédito	1,172	5.0	Información sobre la actualización de historial crediticio	1,453	6.2
PROCESAR 20 años	1,134	4.8	Consulta a la BND SAR	1,132	4.8	Crédito no reconocido en el historial crediticio	990	4.2
BBVA Bancomer	757	3.2	Vida - Individual	712	3.0	Consulta a través del NSS	874	3.7
Banamex citibanamex	593	2.5	Tarjeta de débito	621	2.6	Consumos no reconocidos	818	3.5
MetLife	490	2.1	Crédito personal	389	1.6	Actualización de historial crediticio no realizada	789	3.3
GRUPO FINANCIERO BANORTE	318	1.4	Daños - Automóviles	319	1.4	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	471	2.0
Santander	292	1.2	Retiros totales	227	1.0	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	428	1.8
INBURSA Banco	148	0.6	Información sobre productos y servicios financieros	227	1.0	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	316	1.3
Banco Azteca	142	0.6	Cuenta de cheques	150	0.6	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	283	1.2
Otras instituciones	2,372	10.1	Otros productos	1,435	6.1	Otras causas	3,930	16.7
Total	23,578	100.0	Total	23,578	100.0	Total	23,578	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Guanajuato

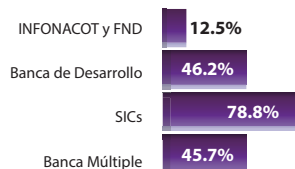
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
 TransUnion <small>BURO DE CREDITO</small>	1,604	20.7	Reporte de crédito especial	2,156	27.9	Consumos no reconocidos	1,003	12.9
	927	12.0	Tarjeta de crédito	1,334	17.2	Crédito no reconocido en el historial crediticio	885	11.4
	661	8.5	Tarjeta de débito	771	10.0	Actualización de historial crediticio no realizada	680	8.8
 <small>Asociación de Información Crediticia</small>	573	7.4	Vida - Individual	737	9.5	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	385	5.0
	475	6.1	Daños - Automóviles	423	5.5	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	325	4.2
 <small>BANCO SANTANDER (MÉXICO), S.A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE GRUPO FINANCIERO SANTANDER MÉXICO</small>	371	4.8	Crédito personal	406	5.2	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	308	4.0
	356	4.6	Retiros totales	254	3.3	Negativa en el pago de la indemnización	307	4.0
	166	2.2	Cuenta de cheques	210	2.7	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	231	3.0
	140	1.8	Cuenta de nómina	163	2.1	Inconformidad con el monto del rescate	231	3.0
	140	1.8	Cuenta de ahorro	141	1.8	Solicitud de retiro no concluida o no atendida	227	2.9
Otras instituciones	2,329	30.1	Otros productos	1,147	14.8	Otras causas	3,160	40.8
Total	7,742	100.0	Total	7,742	100.0	Total	7,742	100.0

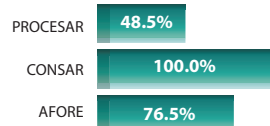
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



Instituciones SAR



Instituciones de Seguros



SOFOM



	2016	2017
Resolución del Sector	59.2%	59.5%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	18	19

	2016	2017
Resolución del Sector	66.7%	70.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	13	14

	2016	2017
Resolución del Sector	49.2%	52.5%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	19	18

	2016	2017
Resolución del Sector	41.1%	53.6%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	17	21



GUERRERO

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación
2017-2016

Part.	83.1%	11.5%	0.0%	5.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones					Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa SDLG DLG	
73.3	Instituciones de Crédito	12,553	1,536	0	668	0	0	14,757
	Banca Múltiple	1,247	1,022	0	657	0	0	2,926
	SICs	11,284	496	0	3	0	0	11,783
	Banca de Desarrollo	16	15	0	6	0	0	37
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	6	3	0	2	0	0	11
8.2	Instituciones SAR	1,378	200	0	64	0	0	1,642
	AFORE	213	198	0	64	0	0	475
	CON SAR	1	1	0	0	0	0	2
	PROCESAR	1,164	1	0	0	0	0	1,165
7.1	Instituciones de Seguros	722	437	0	271	0	0	1,430
1.8	SO FOM	162	124	0	73	0	0	359
9.3	Servicios otorgados por Condusef	1,870	0	0	0	0	0	1,870
0.3	Otros sectores	38	19	0	6	0	0	63
Total general		16,723	2,316	0	1,082	0	0	20,121

Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	8,487	50.8	Reporte de crédito especial	10,399	62.2	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	10,229	61.2
círculo de crédito	2,774	16.6	Información sobre los servicios que ofrece Condusef	1,866	11.2	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	1,868	11.2
PROCESAR 20 AÑOS	1,164	7.0	Consulta a la BND SAR	1,163	6.9	Consulta a través del NSS	1,160	7.0
Banamex	324	1.9	Reporte de crédito	885	5.3	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	604	3.6
BBVA Bancomer	322	1.9	Tarjeta de Crédito	468	2.8	Crédito no reconocido en el historial crediticio	247	1.5
MetLife	175	1.0	Vida - Individual	252	1.5	Negativa en el pago de la indemnización	235	1.4
Santander	128	0.8	SIAB Vida	223	1.3	SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro (s)	223	1.3
GRUPO FINANCIERO BANORTE	99	0.6	Cuenta de ahorro	183	1.1	Consumos no reconocidos	206	1.2
Banco Azteca	84	0.5	Tarjeta de débito	181	1.1	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	158	0.9
MAPFRE MÉXICO	76	0.4	Crédito personal	157	0.9	Actualización de historial crediticio no realizada	133	0.8
Otras instituciones	3,090	18.5	Otros productos	946	5.7	Otras causas	1,660	9.9
Total	16,723	100.0	Total	16,723	100.0	Total	16,723	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Guerrero

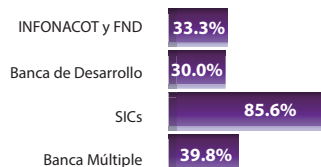
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BBVA Bancomer	474	14.0	Tarjeta de crédito	617	18.2	Negativa en el pago de la indemnización	381	11.2
Banamex citibanamex	412	12.1	Vida - Individual	315	9.3	Consumos no reconocidos	345	10.2
TransUnion	342	10.1	Reporte de crédito	293	8.6	Crédito no reconocido en el historial crediticio	262	7.7
Santander	207	6.1	Tarjeta de débito	293	8.6	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	201	5.9
MetLife	201	5.9	Cuenta de ahorro	233	6.8	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	164	4.8
GRUPO FINANCIERO BANORTE	139	4.1	Daños - Automóviles	221	6.5	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	144	4.2
círculo de crédito	139	4.1	Reporte de crédito especial	204	6.0	Actualización de historial crediticio no realizada	139	4.1
Banco Azteca	111	3.3	Crédito personal	183	5.4	Cargos no reconocidos en la cuenta	126	3.7
HSBC	90	2.6	Crédito de nómina	163	4.8	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	104	3.1
INBURSA Banco	73	2.1	Cajero automático	113	3.3	Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	96	2.8
Otras instituciones	1,210	35.6	Otros productos	763	22.5	Otras causas	1,436	42.3
Total	3,398	100.0	Total	3,398	100.0	Total	3,398	100.0

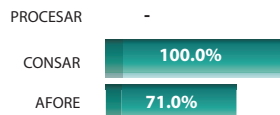
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



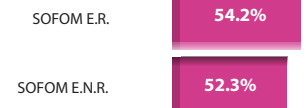
Instituciones SAR



Instituciones de Seguros



SOFOM



	2016	2017
Resolución del Sector	55.3%	50.2%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	27	21

	2016	2017
Resolución del Sector	71.6%	71.2%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	22	15

	2016	2017
Resolución del Sector	39.0%	40.7%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	38	44

	2016	2017
Resolución del Sector	55.7%	52.8%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	65	21



HIDALGO

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación
2017-2016

30.2%

12.5%

28.7%

28.2%

Part.	87.6%	9.9%	0.0%	2.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	------	------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones					Total general	
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
88.1	Instituciones de Crédito	26,340	2,178	0	509	0	0	0	29,027
	Banca Múltiple	1,519	1,383	0	497	0	0	0	3,399
	SICs	24,800	778	0	7	0	0	0	25,585
	Banca de Desarrollo	17	15	0	3	0	0	0	35
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	4	2	0	2	0	0	0	8
5.4	Instituciones SAR	1,471	290	0	30	0	0	0	1,791
	AFORE	217	211	0	29	0	0	0	457
	CON SAR	2	2	0	0	0	0	0	4
	PROCESAR	1,252	77	0	1	0	0	0	1,330
4.6	Instituciones de Seguros	765	536	0	204	0	0	0	1,505
1.7	SO FOM	256	225	0	81	0	0	0	562
0.01	Servicios otorgados por Condusef	4	0	0	0	0	0	0	4
0.2	Otros sectores	34	20	0	6	0	0	0	60
Total general		28,870	3,249	0	830	0	0	0	32,949

Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	15,024	52.0	Reporte de crédito especial	24,795	85.9	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	24,014	83.2
círculo de crédito	9,738	33.7	Consulta a la BND SAR	1,252	4.3	Consulta a través del NSS	1,168	4.0
PROCESAR 20 AÑOS	1,252	4.3	Tarjeta de crédito	526	1.8	Crédito no reconocido en el historial crediticio	617	2.1
BBVA Bancomer	508	1.8	Crédito personal	269	0.9	Consumos no reconocidos	307	1.1
Banamex	339	1.2	Tarjeta de débito	252	0.9	SIAB VIDA- Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	220	0.8
Santander	187	0.6	Vida - Individual	247	0.9	Actualización de historial crediticio no realizada	207	0.7
GRUPO FINANCIERO BANORTE	140	0.5	SIAB Vida	220	0.8	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	206	0.7
GNP SEGUROS	88	0.3	Daños - Automóviles	175	0.6	Incumplimiento con los términos del contrato	162	0.6
INBURSA Seguros	80	0.3	Cuenta de ahorro	173	0.6	Cargos no reconocidos en la cuenta	154	0.5
MAPFRE MÉXICO	73	0.3	Cuenta de nómina	115	0.4	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	135	0.5
Otras instituciones	1,441	5.0	Otros productos	846	2.9	Otras causas	1,680	5.8
Total	28,870	100.0	Total	28,870	100.0	Total	28,870	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Hidalgo

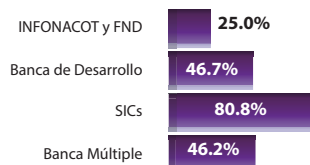
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BBVA Bancomer	669	16.4	Reporte de crédito especial	783	19.2	Crédito no reconocido en el historial crediticio	623	15.3
TransUnion	507	12.4	Tarjeta de crédito	620	15.2	Consumos no reconocidos	409	10.0
Banamex citibanamex	405	9.9	Tarjeta de débito	343	8.4	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	231	5.7
Círculo de Crédito	268	6.6	Crédito personal	318	7.8	Actualización de historial crediticio no realizada	215	5.3
Santander	237	5.8	Vida - Individual	309	7.6	Incumplimiento con los términos del contrato	195	4.8
GRUPO FINANCIERO BANORTE	169	4.2	Daños - Automóviles	271	6.7	Cargos no reconocidos en la cuenta	193	4.7
GNP SEGUROS	106	2.6	Cuenta de ahorro	230	5.6	Negativa en el pago de la indemnización	173	4.2
INBURSA Seguros	91	2.2	Cuenta de nómina	127	3.1	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	155	3.8
MetLife	90	2.2	Crédito de nómina	111	2.7	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	124	3.0
HSBC	81	2.0	Cajero automático	93	2.3	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	92	2.3
Otras instituciones	1,456	35.7	Otros productos	874	21.4	Otras causas	1,669	40.9
Total	4,079	100.0	Total	4,079	100.0	Total	4,079	100.0

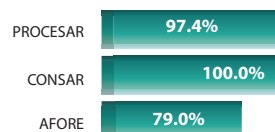
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



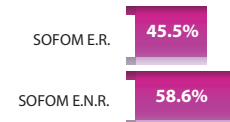
Instituciones SAR



Instituciones de Seguros



SOFOM



	2016	2017
Resolución del Sector	54.2%	56.8%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	18	18

	2016	2017
Resolución del Sector	65.1%	83.8%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	15	11

	2016	2017
Resolución del Sector	45.6%	40.3%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	21	19

	2016	2017
Resolución del Sector	54.9%	53.7%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	21	18



Acciones de Defensa Iniciadas

Variación
2017-2016



Part.	71.1%	21.3%	0.0%	7.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones						Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
78.5	Instituciones de Crédito	29,756	7,540	0	2,655	0	0	0	39,951
	Banca Múltiple	6,465	5,701	0	2,481	0	0	0	14,647
	SICs	23,274	1,824	0	164	0	0	0	25,262
	Banca de Desarrollo	6	4	0	4	0	0	0	14
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	11	11	0	6	0	0	0	28
9.7	Instituciones SAR	3,642	1,136	0	146	0	0	0	4,924
	AFORE	1,148	1,099	0	142	0	0	0	2,389
	CON SAR	0	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	2,494	37	0	4	0	0	0	2,535
8.6	Instituciones de Seguros	1,922	1,602	0	836	0	0	0	4,360
2.4	SOFOM	552	472	0	215	0	0	0	1,239
0.01	Servicios otorgados por Condusef	3	0	0	0	0	0	0	3
0.8	Otros sectores	299	96	0	29	0	0	0	424
Total general		36,174	10,846	0	3,881	0	0	0	50,901

Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	20,881	57.7	Reporte de crédito especial	23,168	64.0	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	18,994	52.5
PROCESAR 20 AÑOS	2,494	6.9	Tarjeta de crédito	2,711	7.5	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	2,817	7.8
círculo de crédito	2,384	6.6	Consulta a la BND SAR	2,491	7.0	Consumos no reconocidos	2,734	7.6
BBVA Bancomer	2,083	5.8	Tarjeta de débito	1,637	4.5	Consulta a través del NSS	2,420	6.7
Banamex	1,005	2.8	Daños - Automóviles	1,039	3.0	Negativa en el pago de la indemnización	1,234	3.4
GRUPO FINANCIERO BANORTE	733	2.0	Emisión de estado de cuenta	699	1.9	Actualización de historial crediticio no realizada	1,141	3.2
Santander	715	2.0	Crédito personal	665	1.8	Incumplimiento con los términos del contrato	784	2.2
INVEX Banco	420	1.2	Cuenta de cheques	435	1.2	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	770	2.1
INBURSA Banco	326	0.9	Vida - Individual	299	0.8	Cargos no reconocidos en la cuenta	402	1.1
HSBC	311	0.8	Cuenta de ahorro	265	0.7	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	379	1.0
Otras instituciones	4,822	13.3	Otros productos	2,765	7.6	Otras causas	4,499	12.4
Total	36,174	100.0	Total	36,174	100.0	Total	36,174	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Jalisco

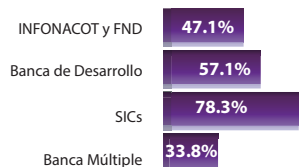
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BBVA Bancomer	2,729	18.5	Tarjeta de crédito	3,307	22.4	Consumos no reconocidos	3,580	24.3
TransUnion	1,448	9.8	Tarjeta de débito	2,208	15.0	Negativa en el pago de la indemnización	1,764	12.0
Banamex citibanamex	1,244	8.5	Reporte de crédito especial	1,914	13.0	Actualización de historial crediticio no realizada	1,233	8.4
GRUPO FINANCIERO BANORTE	959	6.5	Daños - Automóviles	1,442	9.8	Incumplimiento con los términos del contrato	1,003	6.8
Santander	924	6.3	Crédito personal	777	5.3	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	801	5.4
círculo de crédito	539	3.7	Emisión de estado de cuenta	708	4.8	Cargos no reconocidos en la cuenta	546	3.7
invex Banco	519	3.5	Cuenta de cheques	674	4.6	Bloqueo de consulta de historial crediticio	459	3.1
INBURSA Banco	410	2.8	Vida - Individual	429	2.9	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	422	2.9
HSBC	381	2.6	Cuenta de nómina	347	2.4	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	278	1.9
GNP SEGUROS	329	2.2	Cuenta de ahorro	327	2.2	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud	267	1.8
Otras instituciones	5,245	35.6	Otros productos	2,594	17.6	Otras causas	4,374	29.7
Total	14,727	100.0	Total	14,727	100.0	Total	14,727	100.0

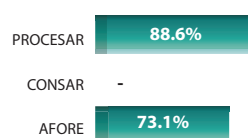
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

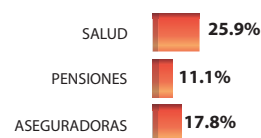
Instituciones de Crédito



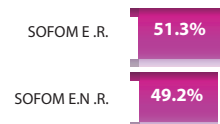
Instituciones SAR



Instituciones de Seguros



SOFOM



	2016	2017
Resolución del Sector	46.4%	42.7%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	42	31

	2016	2017
Resolución del Sector	75.6%	73.5%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	20	19

	2016	2017
Resolución del Sector	23.5%	17.9%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	48	36

	2016	2017
Resolución del Sector	43.7%	50.3%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	48	39



Acciones de Defensa Iniciadas

Variación
2017-2016



Part.	68.7%	18.7%	0.0%	12.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	-------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones						Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
67.3	Instituciones de Crédito	35,393	9,775	0	6,689	0	0	0	51,857
	Banca Múltiple	18,047	8,450	0	6,584	0	0	0	33,081
	SICs	17,255	1,293	0	77	0	0	0	18,625
	Banca de Desarrollo	59	25	0	16	0	0	0	100
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	32	7	0	12	0	0	0	51
5.5	Instituciones SAR	3,027	873	0	343	0	0	0	4,243
	AFORE	1,926	832	0	308	0	0	0	3,066
	CONSAR	9	1	0	0	0	0	0	10
	PROCESAR	1,092	40	0	35	0	0	0	1,167
17.4	Instituciones de Seguros	8,004	3,231	0	2,145	0	0	0	13,380
3.0	SOFOM	1,339	496	0	452	0	0	0	2,287
3.2	Servicios otorgados por Condusef	2,466	0	0	0	0	0	0	2,466
3.6	Otros sectores	2,676	38	0	91	0	0	0	2,805
Total general		52,905	14,413	0	9,720	0	0	0	77,038

Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	9,582	18.1	Reporte de crédito especial	16,893	31.9	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	16,582	31.3
círculo de crédito	7,642	14.4	Tarjeta de crédito	5,604	10.6	Consumos no reconocidos	3,867	7.3
BBVA Bancomer	5,312	10.0	Tarjeta de débito	3,530	6.7	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	2,429	4.6
Banamex	3,698	7.0	Daños - Automóviles	2,505	4.7	Negativa en el pago de indemnización	2,066	3.9
GRUPO FINANCIERO BANORTE	2,395	4.5	Información sobre los servicios que ofrece Condusef	2,402	4.5	SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguros(s)	2,017	3.8
Santander	1,771	3.3	SIAB Vida	2,019	3.8	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios no financieros	1,736	3.3
HSBC	1,300	2.5	Información sobre productos y servicios financieros	1,884	3.6	Servicio de consulta e impresión de la CURP	1,217	2.3
PROCESAR 20 años	1,092	2.1	Cuenta de cheques	1,874	3.5	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	1,045	2.0
GNP SEGUROS	945	1.8	Información sobre productos y servicios no financieros	1,518	2.9	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	1,034	2.0
MAPFRE MÉXICO	941	1.8	Crédito personal	1,316	2.5	Negociación de créditos (Orientación)	994	1.9
Otras instituciones	18,227	34.5	Otros productos	13,360	25.3	Otras causas	19,918	37.6
Total	52,905	100.0	Total	52,905	100.0	Total	52,905	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Metropolitana Central

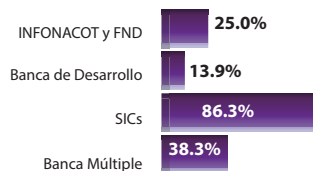
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BBVA Bancomer	4,729	19.6	Tarjeta de crédito	4,705	19.5	Consumos no reconocidos	4,014	16.7
Banamex	2,942	12.2	Tarjeta de débito	3,513	14.5	Negativa en el pago de la indemnización	2,081	8.6
GRUPO FINANCIERO BANDORTE	2,139	8.8	Daños - Automóviles	2,577	10.7	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	1,098	4.5
Santander	1,537	6.4	Cuenta de cheques	1,915	7.9	Bloqueo de consulta de historial crediticio	1,085	4.5
HSBC	1,108	4.6	Reporte de crédito especial	1,271	5.3	Cargos no reconocidos en la cuenta	931	3.9
GNP SEGUROS	909	3.8	Cuenta de ahorro	1,128	4.7	Crédito no reconocido en el historial crediticio	739	3.1
TransUnion	709	2.9	Vida - Individual	1,030	4.3	Cheque pagado no reconocido por el titular	732	3.0
Círculo de crédito	648	2.7	Crédito personal	896	3.7	Transferencia electrónica no reconocida	726	3.0
MetLife	632	2.6	Cuenta de nómina	717	3.0	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	532	2.2
INBURSA Banco	624	2.6	Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	497	2.0	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	511	2.1
Otras instituciones	8,156	33.8	Otros productos	5,884	24.4	Otras causas	11,684	48.4
Total	24,133	100.0	Total	24,133	100.0	Total	24,133	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



Instituciones SAR



Instituciones de Seguros



SOFOM



	2016	2017
Resolución del Sector	43.5%	42.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	25	24

	2016	2017
Resolución del Sector	58.9%	50.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	21	21

	2016	2017
Resolución del Sector	30.5%	19.9%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	26	23

	2016	2017
Resolución del Sector	42.5%	34.5%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	31	29



Acciones de Defensa Iniciadas

Variación
2017-2016

↑ 114.9%

↑ 11.7%

↑ 98.4%

↑ 85.2%

Part. 75.7% 16.6% 0.0% 7.7% 0.0% 0.0% 0.0% 100.0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones						Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
65.1	Instituciones de Crédito	10,167	2,447	0	1,106	0	0	0	13,720
	Banca Múltiple	5,643	2,297	0	1,095	0	0	0	9,035
	SICs	4,496	138	0	8	0	0	0	4,642
	Banca de Desarrollo	18	11	0	2	0	0	0	31
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	10	1	0	1	0	0	0	12
4.0	Instituciones SAR	557	194	0	81	0	0	0	832
	AFORE	379	156	0	68	0	0	0	603
	CONSAR	2	0	0	0	0	0	0	2
	PROCESAR	176	38	0	13	0	0	0	227
13.6	Instituciones de Seguros	1,802	710	0	354	0	0	0	2,866
2.7	SOFOM	354	142	0	72	0	0	0	568
10.5	Servicios otorgados por Condusef	2,222	0	0	0	0	0	0	2,222
4.1	Otros sectores	845	10	0	4	0	0	0	859
Total general		15,947	3,503	0	1,617	0	0	0	21,067

Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	2,905	18.2	Reporte de crédito especial	4,427	27.8	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	4,373	27.4
BBVA Bancomer	1,816	11.4	Información sobre productos y servicios financieros	1,411	8.8	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	1,563	9.8
círculo de crédito	1,575	10.0	Tarjeta de crédito	1,400	8.8	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,533	9.6
Banamex	1,041	6.5	Información sobre los servicios que ofrece Condusef	1,386	8.7	Consumos no reconocidos	1,225	7.7
GRUPO FINANCIERO BANORTE	778	4.9	Tarjeta de débito	972	6.1	Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef	623	3.9
Santander	461	2.9	Servicios de Atención	833	5.2	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios no financieros	542	3.4
HSBC	358	2.2	Daños - Automóviles	638	4.0	Negativa en el pago de la indemnización	397	2.5
Banco Azteca	319	2.0	Información sobre productos y servicios no financieros	472	3.0	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	341	2.1
GNP SEGUROS	276	1.7	Cuenta de ahorro	470	2.9	SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	306	2.0
INBURSA Banco	255	1.6	Cajero automático	343	2.2	Cargos no reconocidos en la cuenta	260	1.6
Otras instituciones	6,163	38.6	Otros productos	3,595	22.5	Otras causas	4,784	30.0
Total	15,947	100.0	Total	15,947	100.0	Total	15,947	100.0

Metropolitana Metro

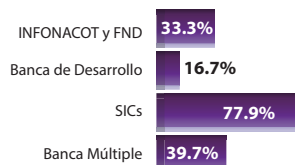
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BBVA Bancomer	1,186	23.2	Tarjeta de crédito	960	18.8	Consumos no reconocidos	980	19.1
Banamex	586	11.4	Tarjeta de débito	793	15.5	Negativa en el pago de la indemnización	357	7.0
GRUPO FINANCIERO BANDORTE	485	9.5	Daños - Automóviles	519	10.1	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	305	6.0
Santander	309	6.0	Cuenta de ahorro	325	6.3	Transferencia electrónica no reconocida	222	4.3
HSBC	209	4.1	Cajero automático	318	6.2	Cargos no reconocidos en la cuenta	203	4.0
GNP SEGUROS	194	3.8	Vida - Individual	238	4.7	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	167	3.3
Banco Azteca	158	3.1	Banca móvil	227	4.4	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	130	2.5
INBURSA Banco	156	3.0	Cuenta de nómina	171	3.3	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	121	2.4
Qualitas	113	2.2	Cuenta de cheques	159	3.1	Consumos vía internet no reconocidos	104	2.0
MetLife	105	2.1	Crédito personal	152	3.0	El cajero automático no entrega la cantidad solicitada	101	2.0
Otras instituciones	1,619	31.6	Otros productos	1,258	24.6	Otras causas	2,430	47.4
Total	5,120	100.0	Total	5,120	100.0	Total	5,120	100.0

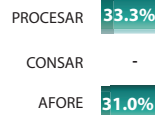
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



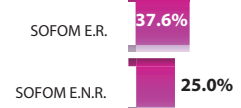
Instituciones SAR



Instituciones de Seguros



SOFOM



	2016	2017
Resolución del Sector	45.3%	41.3%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	17	19

	2016	2017
Resolución del Sector	53.3%	31.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	12	23

	2016	2017
Resolución del Sector	31.4%	21.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	17	20

	2016	2017
Resolución del Sector	33.1%	32.0%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	16	19



Acciones de Defensa Iniciadas

 Variación
2017-2016


Part.	77.2%	14.6%	0.0%	8.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones						Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
77.2	Instituciones de Crédito	14,057	2,324	0	1,352	0	0	0	17,733
	Banca Múltiple	8,579	2,237	0	1,339	0	0	0	12,155
	SICs	5,456	77	0	9	0	0	0	5,542
	Banca de Desarrollo	17	6	0	2	0	0	0	25
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	5	4	0	2	0	0	0	11
2.9	Instituciones SAR	494	141	0	42	0	0	0	677
	AFORE	407	136	0	42	0	0	0	585
	CONSAR	0	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	87	5	0	0	0	0	0	92
16.3	Instituciones de Seguros	2,583	769	0	389	0	0	0	3,741
2.5	SOFOM	375	102	0	91	0	0	0	568
0.4	Servicios otorgados por Condusef	83	0	0	0	0	0	0	83
0.7	Otros sectores	146	12	0	13	0	0	0	171
Total general		17,738	3,348	0	1,887	0	0	0	22,973

Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	3,383	19.1	Información sobre productos y servicios financieros	7,293	41.1	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	7,404	41.8
BBVA Bancomer	2,760	15.6	Reporte de crédito especial	5,360	30.2	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	5,284	29.8
círculo de crédito	2,066	11.6	Tarjeta de crédito	1,083	6.1	Consumos no reconocidos	1,442	8.1
Banamex	1,911	10.8	Tarjeta de débito	1,033	5.8	Negativa en el pago de la indemnización	445	2.5
GRUPO FINANCIERO BANORTE	1,226	6.9	Daños - Automóviles	546	3.1	Cargos no reconocidos en la cuenta	201	1.1
Santander	647	3.6	Cuenta de cheques	219	1.2	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	167	0.9
HSBC	466	2.6	Cuenta de ahorro	191	1.1	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	157	0.9
GNP SEGUROS	416	2.3	Vida - Individual	177	1.0	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	148	0.8
Banco Azteca	364	2.1	Crédito personal	130	0.7	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	124	0.7
Scotiabank	331	1.9	Crédito al auto	125	0.7	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	119	0.7
Otras instituciones	4,168	23.5	Otros productos	1,581	9.0	Otras causas	2,247	12.7
Total	17,738	100.0	Total	17,738	100.0	Total	17,738	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Metropolitana Norte

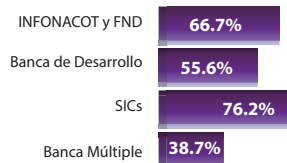
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BBVA Bancomer	1,150	22.0	Tarjeta de crédito	1,186	22.7	Consumos no reconocidos	1,561	29.8
Banamex Citibanamex	773	14.8	Tarjeta de débito	1,132	21.6	Negativa en el pago de la indemnización	518	9.9
GRUPO FINANCIERO BANORTE	533	10.2	Daños - Automóviles	652	12.5	Cargos no reconocidos en la cuenta	269	5.1
Santander <small>BANCO SANTANDER (MÉXICO), S.A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE GRUPO FINANCIERO SANTANDER MÉXICO</small>	273	5.2	Cuenta de cheques	414	7.9	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	202	3.9
GNP SEGUROS	190	3.6	Vida - Individual	201	3.8	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	177	3.4
HSBC	184	3.5	Cuenta de ahorro	174	3.3	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	176	3.4
Scotiabank	162	3.1	Crédito al auto	163	3.1	Cheque pagado no reconocido por el titular	152	2.9
INBURSA Banco	155	2.9	Crédito personal	140	2.7	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	139	2.6
Banco Azteca	126	2.4	Cuenta de nómina	103	2.0	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	126	2.4
MAPFRE MÉXICO	104	2.0	Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	101	1.9	Transferencia electrónica no reconocida	122	2.3
Otras instituciones	1,585	30.3	Otros productos	969	18.5	Otras causas	1,793	34.3
Total	5,235	100.0	Total	5,235	100.0	Total	5,235	100.0

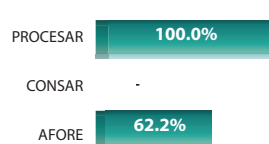
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



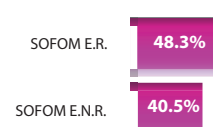
Instituciones SAR



Instituciones de Seguros



SOFOM



	2016	2017
Resolución del Sector	42.6%	39.7%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	27	22

	2016	2017
Resolución del Sector	59.8%	63.3%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	26	22

	2016	2017
Resolución del Sector	30.5%	26.1%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	24	22

	2016	2017
Resolución del Sector	40.5%	46.5%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	28	33



Acciones de Defensa Iniciadas

Variación
2017-2016

3.0%

11.5%

-

44.8%

-

-

-

6.4%

Part.

77.3%

16.1%

0.0%

6.6%

0.0%

0.0%

0.0%

100.0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones					Total general	
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
54.5	Instituciones de Crédito	8,520	2,440	0	954	0	0	0	11,914
	Banca Múltiple	3,719	2,115	0	940	0	0	0	6,774
	SICs	4,774	314	0	8	0	0	0	5,096
	Banca de Desarrollo	21	8	0	3	0	0	0	32
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	6	3	0	3	0	0	0	12
3.1	Instituciones SAR	483	163	0	39	0	0	0	685
	AFORE	319	149	0	39	0	0	0	507
	CON SAR	0	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	164	14	0	0	0	0	0	178
11.8	Instituciones de Seguros	1,543	698	0	350	0	0	0	2,591
3.0	SO FOM	353	204	0	90	0	0	0	647
26.0	Servicios otorgados por Condusef	5,679	0	0	0	0	0	0	5,679
1.6	Otros sectores	329	14	0	6	0	0	0	349
Total general		16,907	3,519	0	1,439	0	0	0	21,865

Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	2,420	14.3	Información sobre los servicios que ofrece Condusef	5,641	33.4	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	4,381	25.9
círculo de crédito	2,189	13.0	Reporte de crédito especial	4,607	27.2	Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef	2,872	17.0
BBVA Bancomer	1,188	7.0	Tarjeta de crédito	1,106	6.5	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	2,443	14.4
Banamex	751	4.4	Tarjeta de débito	787	4.6	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	889	5.3
GRUPO FINANCIERO BANORTE	412	2.4	Daños - Automóviles	601	3.5	Consumos no reconocidos	767	4.5
Santander	301	1.8	Información sobre productos y servicios financieros	536	3.2	Negativa en el pago de la indemnización	427	2.5
Banco Azteca	275	1.6	Cuenta de ahorro	348	2.1	Información general sobre ubicación y horarios de servicio de las oficinas de atención	348	2.1
GNP SEGUROS	229	1.4	Crédito personal	333	2.0	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	302	1.8
HSBC	213	1.3	SIAB Vida	280	1.7	SIAB VIDA- Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	280	1.7
MAPFRE MÉXICO	168	1.0	Vida - Individual	236	1.4	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	255	1.5
Otras instituciones	8,761	51.8	Otros productos	2,432	14.4	Otras causas	3,943	23.3
Total	16,907	100.0	Total	16,907	100.0	Total	16,907	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Metropolitana Oriente

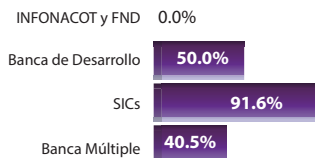
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BBVA Bancomer	1,047	21.1	Tarjeta de crédito	890	17.9	Consumos no reconocidos	720	14.5
Banamex citibanamex	606	12.2	Tarjeta de débito	762	15.4	Negativa en el pago de la indemnización	522	10.5
GRUPO FINANCIERO BANDORTE	366	7.4	Daños - Automóviles	589	11.9	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	346	7.0
Santander <small>BANCO SANTANDER (México), S.A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE GRUPO FINANCIERO SANTANDER MÉXICO</small>	242	4.9	Reporte de crédito especial	263	5.3	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	267	5.4
Banco Azteca	201	4.1	Cuenta de cheques	256	5.2	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	213	4.3
GNP SEGUROS	198	4.0	Crédito personal	246	4.9	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	161	3.2
HSBC	193	3.9	Vida - Individual	218	4.4	Crédito no reconocido en el historial crediticio	139	2.8
TransUnion <small>BURO DE CREDITO</small>	180	3.6	Cajero automático	207	4.2	Cargos no reconocidos en la cuenta	134	2.7
círculo de crédito <small>Academia de Información Crediticia</small>	141	2.9	Cuenta de ahorro	204	4.1	Transferencia electrónica no reconocida	132	2.7
INBURSA Banco	131	2.6	Cuenta de nómina	172	3.5	Bloqueo de consulta de historial crediticio	123	2.5
Otras instituciones	1,653	33.3	Otros productos	1,151	23.2	Otras causas	2,201	44.4
Total	4,958	100.0	Total	4,958	100.0	Total	4,958	100.0

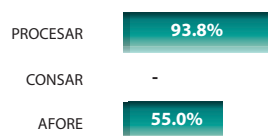
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



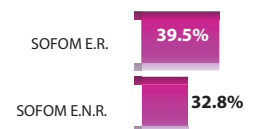
Instituciones SAR



Instituciones de Seguros



SOFOM



	2016	2017
Resolución del Sector	51.1%	45.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	33	19

	2016	2017
Resolución del Sector	57.5%	58.2%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	34	16

	2016	2017
Resolución del Sector	32.8%	25.8%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	41	19

	2016	2017
Resolución del Sector	53.6%	36.3%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	65	22



MICHOACÁN

Variación
2017-2016

5.9%



4.3%



4.3%



100.0%



5.5%

Acciones de Defensa Iniciadas

Part.	81.5%	14.8%	0.0%	3.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones						Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
82.1	Instituciones de Crédito	12,253	2,195	0	420	0	0	0	14,868
	Banca Múltiple	2,745	1,133	0	418	0	0	0	4,296
	SICs	9,500	1,061	0	2	0	0	0	10,563
	Banca de Desarrollo	7	1	0	0	0	0	0	8
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	1	0	0	0	0	0	0	1
7.3	Instituciones SAR	1,154	144	0	26	0	0	0	1,324
	AFORE	401	111	0	26	0	0	0	538
	CONSAR	2	1	0	0	0	0	0	3
	PROCESAR	751	32	0	0	0	0	0	783
7.1	Instituciones de Seguros	768	303	0	208	0	0	0	1,279
1.1	SOFOM	152	32	0	18	0	0	0	202
0.2	Servicios otorgados por Condusef	32	0	0	0	0	0	0	32
2.2	Otros sectores	393	6	0	4	0	0	0	403
Total general		14,752	2,680	0	676	0	0	0	18,108











Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	7,857	53.3	Reporte de crédito especial	9,361	63.5	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	8,047	54.5
círculo de crédito	1,624	11.0	Tarjeta de crédito	944	6.4	Consulta a través del NSS	701	4.7
BBVA Bancomer	1,075	7.3	Consulta a la BND SAR	741	5.0	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	666	4.5
PROCESAR 20 AÑOS	751	5.1	Tarjeta de débito	444	3.0	Consumos no reconocidos	641	4.3
Banamex Citibanamex	626	4.2	Información sobre productos y servicios financieros	434	2.9	Crédito no reconocido en el historial crediticio	628	4.3
GRUPO FINANCIERO BANORTE	202	1.4	Cuenta de ahorro	298	2.0	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios no financieros	245	1.7
Santander	201	1.4	Daños - Automóviles	292	2.0	Negativa en el pago de la indemnización	202	1.4
Banco Azteca	135	0.9	Crédito personal	274	1.9	Negociación de créditos (Orientación)	193	1.3
INBURSA Banco	115	0.8	Información no financiera	260	1.8	Actualización de historial crediticio no realizada	173	1.2
Qualitas	96	0.6	Retiros totales	137	0.9	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	162	1.1
Otras instituciones	2,070	14.0	Otros productos	1,567	10.6	Otras causas	3,094	21.0
Total	14,752	100.0	Total	14,752	100.0	Total	14,752	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

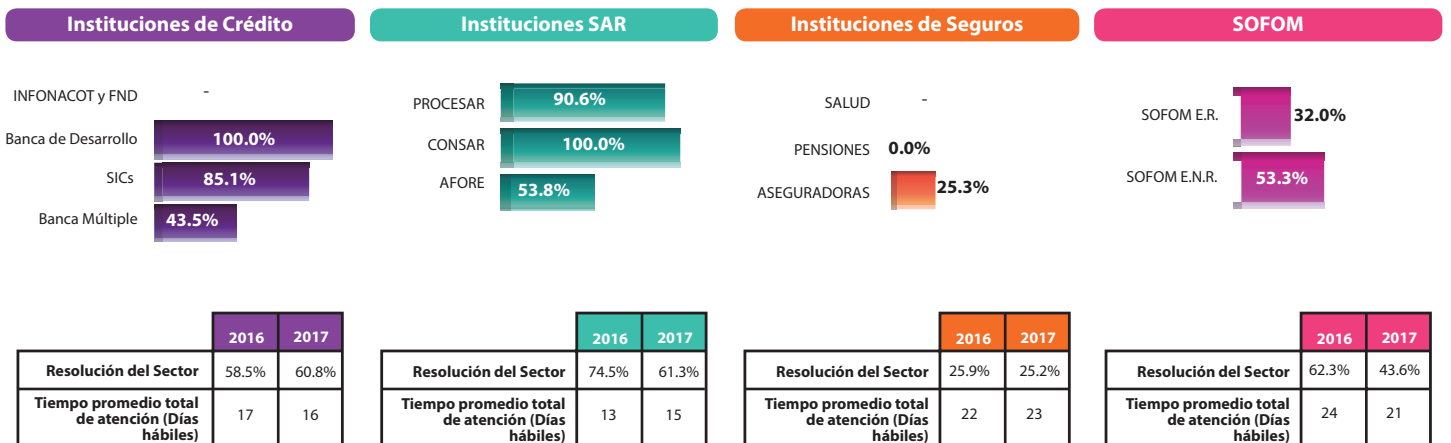
Michoacán

Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
 TransUnion <small>BURO DE CREDITO</small>	769	22.9	Reporte de crédito especial	1,057	31.5	Crédito no reconocido en el historial crediticio	594	17.7
 BBVA Bancomer	707	21.1	Tarjeta de crédito	544	16.2	Consumos no reconocidos	389	11.6
 Banamex Citibanamex	298	8.9	Tarjeta de débito	290	8.6	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	153	4.5
 círculo de crédito <small>Sociedad de Información Crediticia</small>	284	8.5	Daños - Automóviles	237	7.1	Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	152	4.5
 Santander <small>BANCO SANTANDER (MÉXICO), S.A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE GRUPO FINANCIERO SANTANDER MÉXICO</small>	125	3.7	Banca móvil	171	5.1	Negativa en el pago de la indemnización	147	4.4
 GRUPO FINANCIERO BANORTE	106	3.2	Cuenta de ahorro	145	4.3	Transferencia electrónica no reconocida	139	4.1
 MetLife	96	2.9	Vida - Individual	101	3.0	Actualización de historial crediticio no realizada	123	3.7
 Qualitas	77	2.3	Cajero automático	90	2.7	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	120	3.6
 INBURSA Banca	72	2.1	Cuenta de cheques	81	2.4	Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida	95	2.8
 GNP SEGUROS	65	1.9	Crédito personal	78	2.3	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	86	2.6
Otras instituciones	757	22.5	Otros productos	562	16.8	Otras causas	1,358	40.5
Total	3,356	100.0	Total	3,356	100.0	Total	3,356	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario





Acciones de Defensa Iniciadas

Variación
2017-2016



Part.	78.8%	17.4%	0.0%	3.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones						Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
83.4	Instituciones de Crédito	20,674	3,695	0	737	0	0	0	25,106
	Banca Múltiple	2,461	2,374	0	698	0	0	0	5,533
	SICs	18,197	1,305	0	30	0	0	0	19,532
	Banca de Desarrollo	9	10	0	4	0	0	0	23
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	7	6	0	5	0	0	0	18
4.6	Instituciones SAR	869	398	0	105	0	0	0	1,372
	AFORE	360	360	0	88	0	0	0	808
	CON SAR	3	3	0	0	0	0	0	6
	PROCESAR	506	35	0	17	0	0	0	558
4.6	Instituciones de Seguros	615	545	0	226	0	0	0	1,386
3.9	SOFOM	562	558	0	70	0	0	0	1,190
3.1	Servicios otorgados por Condusef	928	0	0	0	0	0	0	928
0.4	Otros sectores	65	54	0	8	0	0	0	127
Total general		23,713	5,250	0	1,146	0	0	0	30,109

Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	11,931	50.3	Reporte de crédito especial	18,076	76.2	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	16,772	70.7
círculo de crédito	6,176	26.1	Tarjeta de crédito	990	4.2	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	767	3.2
BBVA Bancomer	645	2.7	Información sobre los servicios que ofrece Condusef	915	3.8	Consumos no reconocidos	545	2.3
Banamex	612	2.6	Tarjeta de débito	691	2.9	Consulta a través del NSS	497	2.1
PROCESAR 20 años	506	2.1	Consulta a la BND SAR	506	2.1	Actualización del historial crediticio no realizada	464	2.0
Santander	280	1.2	Crédito personal	347	1.5	Incumplimiento con los términos del contrato	412	1.8
GRUPO FINANCIERO BANORTE	246	1.0	Crédito de nómina	326	1.4	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	386	1.6
CRÉDITO MAESTRO	136	0.6	Daños - Automóviles	259	1.1	Crédito no reconocido en el historial crediticio	364	1.5
Banco Azteca	132	0.6	Cuenta de nómina	138	0.6	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	340	1.4
afore XXI	122	0.5	Vida - Individual	123	0.5	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	309	1.3
Otras instituciones	2,927	12.3	Otros productos	1,342	5.7	Otras causas	2,857	12.1
Total	23,713	100.0	Total	23,713	100.0	Total	23,713	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Morelos

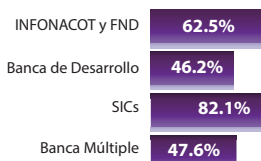
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BBVA Bancomer	814	12.7	Reporte de crédito especial	1,329	20.8	Consumos no reconocidos	719	11.2
TransUnion	776	12.1	Tarjeta de crédito	1,186	18.5	Actualización de historial crediticio no realizada	492	7.7
Banamex	744	11.6	Tarjeta de débito	909	14.2	Incumplimiento con los términos del contrato	486	7.6
círculo de crédito	545	8.5	Crédito personal	404	6.3	Negativa en el pago de la indemnización	424	6.6
Santander	354	5.6	Crédito de nómina	375	5.9	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	412	6.5
GRUPO FINANCIERO BANORTE	340	5.3	Daños - Automóviles	366	5.7	Crédito no reconocido en el historial crediticio	375	5.9
BANCO AZTECA	168	2.6	Cuenta de nómina	176	2.8	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	354	5.5
HSBC	152	2.4	Vida - Individual	173	2.7	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	345	5.4
afore BANORTE	146	2.3	Cajero automático	141	2.2	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	263	4.1
CRÉDITO MAESTRO	144	2.3	Retiros totales	127	2.0	Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	193	3.0
Otras instituciones	2,213	34.6	Otros productos	1,210	18.9	Otras causas	2,333	36.5
Total	6,396	100.0	Total	6,396	100.0	Total	6,396	100.0

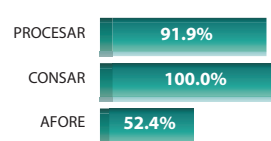
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



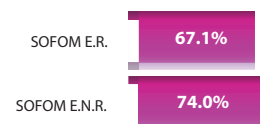
Instituciones SAR



Instituciones de Seguros



SOFOM



	2016	2017
Resolución del Sector	54.2%	58.3%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	23	19

	2016	2017
Resolución del Sector	70.4%	56.1%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	18	23

	2016	2017
Resolución del Sector	35.6%	30.5%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	31	25

	2016	2017
Resolución del Sector	52.8%	72.2%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	28	19



NAYARIT

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación
2017-2016

6.7%

3.9%

8.8%

6.4%

Part.	83.0%	14.4%	0.0%	2.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones						Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
87.4	Instituciones de Crédito	19,790	2,763	0	398	0	0	0	22,951
	Banca Múltiple	1,797	1,739	0	389	0	0	0	3,925
	SICs	17,978	1,010	0	4	0	0	0	18,992
	Banca de Desarrollo	8	8	0	3	0	0	0	19
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	7	6	0	2	0	0	0	15
5.3	Instituciones SAR	1,071	273	0	43	0	0	0	1,387
	AFORE	278	271	0	42	0	0	0	591
	CONSAR	1	1	0	0	0	0	0	2
	PROCESAR	792	1	0	1	0	0	0	794
4.0	Instituciones de Seguros	523	415	0	123	0	0	0	1,061
3.0	SOFOM	364	317	0	97	0	0	0	778
0.1	Servicios otorgados por Condusef	18	0	0	0	0	0	0	18
0.2	Otros sectores	29	21	0	5	0	0	0	55
Total general		21,795	3,789	0	666	0	0	0	26,250

Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	16,396	75.2	Reporte de crédito especial	17,969	82.4	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	16,984	77.9
círculo de crédito	1,534	7.1	Consulta a la BND SAR	792	3.6	Consulta a través del NSS	791	3.6
PROCESAR 20 años	792	3.6	Tarjeta de crédito	752	3.5	Actualización del historial crediticio no realizada	580	2.7
BBVA Bancomer	637	2.9	Crédito personal	463	2.1	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	415	1.9
Banamex	352	1.6	Tarjeta de débito	317	1.5	Crédito no reconocido en el historial crediticio	294	1.4
GRUPO FINANCIERO BANORTE	190	0.9	Vida - Individual	182	0.8	Consumos no reconocidos	249	1.1
Santander	171	0.8	Cuenta de ahorro	141	0.7	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	177	0.8
invex Banco	88	0.4	Cuenta de nómina	130	0.6	Negativa en el pago de la indemnización	173	0.8
INBURSA Banco	87	0.4	Daños - Automóviles	114	0.5	Cargos no reconocidos en la cuenta	137	0.6
afore XXI BANORTE	85	0.4	Crédito de nómina	111	0.5	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	124	0.6
Otras instituciones	1,463	6.7	Otros productos	824	3.8	Otras causas	1,871	8.6
Total	21,795	100.0	Total	21,795	100.0	Total	21,795	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Nayarit

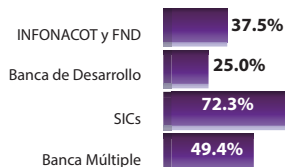
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BBVA Bancomer	770	17.3	Reporte de crédito especial	1,012	22.7	Actualización de historial crediticio no realizada	595	13.4
TransUnion	650	14.6	Tarjeta de crédito	855	19.2	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	476	10.7
Banamex	390	8.8	Crédito personal	515	11.6	Consumos no reconocidos	305	6.8
Círculo de Crédito	345	7.7	Tarjeta de débito	390	8.8	Crédito no reconocido en el historial crediticio	292	6.5
GRUPO FINANCIERO BANORTE	214	4.8	Vida - Individual	222	5.0	Negativa en el pago de la indemnización	239	5.4
Santander	211	4.7	Cuenta de ahorro	193	4.3	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	177	4.0
invex Banco	120	2.7	Cuenta de nómina	162	3.6	Cargos no reconocidos en la cuenta	176	3.9
INBURSA Banco	101	2.3	Daños - Automóviles	152	3.4	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	152	3.4
afore BANORTE	91	2.0	Crédito de nómina	130	2.9	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	133	3.0
BANCO AZTECA	87	2.0	Retiros totales	89	2.0	Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	106	2.4
Otras instituciones	1,476	33.1	Otros productos	735	16.5	Otras causas	1,804	40.5
Total	4,455	100.0	Total	4,455	100.0	Total	4,455	100.0

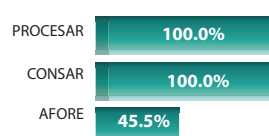
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

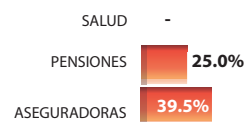
Instituciones de Crédito



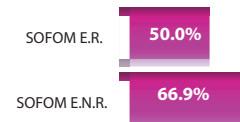
Instituciones SAR



Instituciones de Seguros



SOFOM



	2016	2017
Resolución del Sector	64.1%	56.8%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	16	16

	2016	2017
Resolución del Sector	63.9%	45.8%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	14	19

	2016	2017
Resolución del Sector	42.4%	39.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	22	19

	2016	2017
Resolución del Sector	56.3%	64.0%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	25	20



Acciones de Defensa Iniciadas

Variación
2017-2016

2.8%

6.3%

5.2%

3.6%

Part. 72.9% 18.9% 0.0% 8.2% 0.0% 0.0% 0.0% 100.0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones					Total general	
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG		DLG
58.8	Instituciones de Crédito	10,737	3,560	0	1,348	0	0	0	15,645
	Banca Múltiple	3,226	2,796	0	1,311	0	0	0	7,333
	SICs	7,499	759	0	34	0	0	0	8,292
	Banca de Desarrollo	9	3	0	0	0	0	0	12
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	3	2	0	3	0	0	0	8
12.8	Instituciones SAR	2,928	383	0	114	0	0	0	3,425
	AFORE	449	381	0	113	0	0	0	943
	CON SAR	2	0	0	0	0	0	0	2
	PROCESAR	2,477	2	0	1	0	0	0	2,480
8.8	Instituciones de Seguros	1,024	784	0	524	0	0	0	2,332
3.1	SOFOM	382	280	0	162	0	0	0	824
15.6	Servicios otorgados por Condusef	4,155	0	0	0	0	0	0	4,155
0.9	Otros sectores	183	35	0	25	0	0	0	243
Total general		19,409	5,042	0	2,173	0	0	0	26,624

Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion <small>BURO DE CREDITO</small>	6,077	31.3	Reporte de crédito especial	7,328	37.7	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	6,615	34.1
PROCESAR <small>20 AÑOS</small>	2,477	12.7	Servicio de Atención en Condusef	2,796	14.4	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	3,347	17.2
círculo de crédito <small>Sociedad de Información Crediticia</small>	1,392	7.2	Consulta a la BNDSAR	2,477	12.8	Consulta a través del NSS	1,935	10.0
BBVA Bancomer	752	3.9	Información sobre los servicios que ofrece Condusef	1,353	7.0	Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef	644	3.3
GRUPO FINANCIERO BANORTE	693	3.6	Tarjeta de crédito	1,298	6.7	Consumos no reconocidos	639	3.3
Banamex citibanamex	532	2.7	Crédito personal	556	2.9	Consulta de Canase-Procanase a través del NSS	499	2.6
Santander <small>BANCO SANTANDER (MÉXICO), S.A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE GRUPO FINANCIERO SANTANDER MÉXICO</small>	299	1.5	Tarjeta de débito	512	2.6	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	416	2.1
HSBC	170	0.9	Daños - Automóviles	507	2.6	Crédito no reconocido en el historial crediticio	328	1.7
invex Banco	156	0.8	Información sobre productos y servicios financieros	392	2.0	Cargos no reconocidos en la cuenta	227	1.2
INBURSA Banco	148	0.8	Cuenta de nómina	255	1.3	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	215	1.1
Otras instituciones	6,713	34.6	Otros productos	1,935	10.0	Otras causas	4,544	23.4
Total	19,409	100.0	Total	19,409	100.0	Total	19,409	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Nuevo León

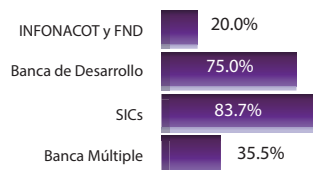
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BBVA Bancomer	1,007	14.0	Tarjeta de crédito	1,630	22.6	Consumos no reconocidos	873	12.1
GRUPO FINANCIERO BANORTE	885	12.3	Reporte de crédito especial	770	10.7	Crédito no reconocido en el historial crediticio	346	4.8
Banamex citibanamex	646	9.0	Daños - Automóviles	745	10.3	Negativa en el pago de la indemnización	302	4.2
TransUnion BURO DE CREDITO	628	8.7	Crédito personal	718	10.0	Cargos no reconocidos en la cuenta	290	4.0
Santander BANCO SANTANDER (MÉJICO), S.A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE GRUPO FINANCIERO SANTANDER MÉJICO	392	5.4	Tarjeta de débito	706	9.8	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	255	3.5
HSBC	205	2.8	Cuenta de nómina	316	4.4	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	250	3.5
INBURSA Banco	204	2.8	Cuenta de cheques	273	3.8	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	246	3.4
GNP SEGUROS	200	2.8	Vida - Individual	197	2.7	La Institucion no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	217	3.0
invex Banco	168	2.3	Cuenta de ahorro	184	2.5	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud	216	3.0
círculo de crédito Sociedad de Información Crediticia	146	2.0	Retiros totales	168	2.3	Cobro no reconocido de intereses ordinarios y/o moratorios	213	3.0
Otras instituciones	2,734	37.9	Otros productos	1,508	20.9	Otras causas	4,007	55.5
Total	7,215	100.0	Total	7,215	100.0	Total	7,215	100.0

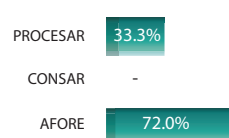
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

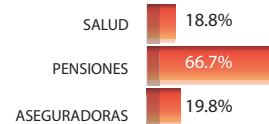
Instituciones de Crédito



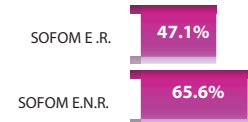
Instituciones SAR



Instituciones de Seguros



SOFOM



	2016	2017
Resolución del Sector	50.3%	44.2%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	38	39

	2016	2017
Resolución del Sector	77.0%	71.8%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	28	46

	2016	2017
Resolución del Sector	26.1%	19.8%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	63	54

	2016	2017
Resolución del Sector	46.8%	57.3%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	44	41



OAXACA

Variación
2017-2016

6.1%



-0.8%



0.3%

-

-

-



4.6%

Acciones de Defensa Iniciadas

Part.	78.0%	18.8%	0.0%	3.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones						Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
79.2	Instituciones de Crédito	14,768	3,022	0	335	0	0	0	18,125
	Banca Múltiple	2,054	1,601	0	315	0	0	0	3,970
	SICs	12,691	1,403	0	17	0	0	0	14,111
	Banca de Desarrollo	16	12	0	2	0	0	0	30
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	7	6	0	1	0	0	0	14
6.2	Instituciones SAR	1,103	280	0	43	0	0	0	1,426
	AFORE	329	273	0	42	0	0	0	644
	CON SAR	0	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	774	7	0	1	0	0	0	782
7.6	Instituciones de Seguros	1,023	622	0	104	0	0	0	1,749
5.4	SOFOM	635	342	0	260	0	0	0	1,237
0.5	Servicios otorgados por Condusef	114	0	0	0	0	0	0	114
1.1	Otros sectores	210	36	0	4	0	0	0	250
Total general		17,853	4,302	0	746	0	0	0	22,901

Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion <small>BURO DE CREDITO</small>	10,569	59.2	Reporte de crédito especial	12,679	71.0	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	11,256	63.0
círculo de crédito <small>Sociedad de Información Crediticia</small>	2,046	11.5	Consulta a la BND SAR	774	4.3	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)	823	4.6
PROCESAR <small>20 AÑOS</small>	774	4.3	Tarjeta de crédito	643	3.6	Consulta a través del NSS	751	4.2
BBVA Bancomer	663	3.7	Vida - Individual	570	3.2	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	410	2.3
Banamex <small>citibanamex</small>	478	2.7	Crédito de nómina	489	2.7	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	398	2.2
MetLife	261	1.5	Crédito personal	426	2.4	Consumos no reconocidos	269	1.5
Santander <small>BANCO SANTANDER (MÉXICO), S.A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE GRUPO FINANCIERO SANTANDER MÉXICO</small>	238	1.3	Tarjeta de débito	257	1.4	Actualización de historial crediticio no realizada	247	1.4
INBURSA Seguros	237	1.3	Cuenta de nómina	207	1.2	Negativa en el pago de la indemnización	223	1.3
Juntos contigo	214	1.2	Daños - Automóviles	170	1.0	Beneficios no aplicados al crédito	207	1.2
GRUPO FINANCIERO BANORTE	195	1.1	Cuenta de ahorro	168	1.0	Cargos no reconocidos en la cuenta	201	1.1
Otras instituciones	2,178	12.2	Otros productos	1,470	8.2	Otras causas	3,068	17.2
Total	17,853	100.0	Total	17,853	100.0	Total	17,853	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Oaxaca

Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
 TransUnion <small>BURO DE CREDITO</small>	953	18.9	Reporte de crédito especial	1,419	28.1	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)	809	16.0
 BBVA Bancomer	572	11.3	Tarjeta de crédito	579	11.5	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	386	7.7
 Banamex citibanamex	444	8.8	Crédito de nómina	449	8.9	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	274	5.4
 círculo de crédito <small>Asociación de Información Crediticia</small>	397	7.9	Vida - Individual	435	8.6	Consumos no reconocidos	270	5.3
 Santander <small>BANCO SANTANDER (MÉXICO), S.A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE GRUPO FINANCIERO SANTANDER MÉXICO</small>	252	5.0	Crédito personal	393	7.8	Negativa en el pago de la indemnización	239	4.7
 GRUPO FINANCIERO BANORTE	216	4.3	Tarjeta de débito	248	4.9	Beneficios no aplicados al crédito	212	4.2
 Juntos contigo	211	4.2	Cuenta de nómina	221	4.4	Cargos no reconocidos en la cuenta	208	4.1
 MetLife	206	4.1	Daños - Automóviles	185	3.7	Actualización de historial crediticio no realizada	168	3.3
 INBURSA Seguros	149	2.9	Cuenta de ahorro	148	2.9	El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución	160	3.2
 Banco Azteca	139	2.7	Cuenta de cheques	133	2.6	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	154	3.1
Otras instituciones	1,509	29.9	Otros productos	838	16.6	Otras causas	2,168	43.0
Total	5,048	100.0	Total	5,048	100.0	Total	5,048	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

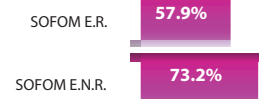
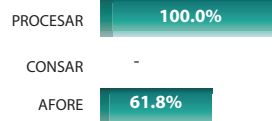
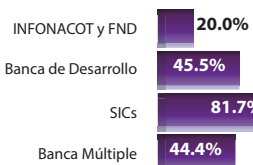
Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito

Instituciones SAR

Instituciones de Seguros

SOFOM



	2016	2017
Resolución del Sector	57.4%	60.7%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	16	15

	2016	2017
Resolución del Sector	65.2%	62.8%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	14	16

	2016	2017
Resolución del Sector	55.9%	47.6%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	16	15

	2016	2017
Resolución del Sector	53.7%	70.9%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	21	24



Acciones de Defensa Iniciadas

 Variación
2017-2016


Part.

73.0%

20.7%

0.0%

6.3%

0.0%

0.0%

0.0%

100.0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones						Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
59.5	Instituciones de Crédito	13,456	3,153	0	1,159	0	0	0	17,768
	Banca Múltiple	5,895	3,017	0	1,130	0	0	0	10,042
	SICs	7,496	116	0	23	0	0	0	7,635
	Banca de Desarrollo	19	9	0	2	0	0	0	30
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	46	11	0	4	0	0	0	61
15.5	Instituciones SAR	4,067	486	0	76	0	0	0	4,629
	AFORE	788	474	0	75	0	0	0	1,337
	CON SAR	4	2	0	0	0	0	0	6
	PROCESAR	3,275	10	0	1	0	0	0	3,286
19.6	Instituciones de Seguros	3,146	2,189	0	507	0	0	0	5,842
3.2	SO FOM	525	328	0	111	0	0	0	964
0.1	Servicios otorgados por Condusef	29	0	0	0	0	0	0	29
2.1	Otros sectores	549	35	0	30	0	0	0	614
Total general		21,772	6,191	0	1,883	0	0	0	29,846

Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	7,001	32.2	Reporte de crédito especial	7,412	34.0	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	7,359	33.8
PROCESAR	3,275	15.0	Consulta a la BND SAR	3,275	15.0	Consulta a través del NSS	3,255	14.9
MetLife	1,652	7.6	Información sobre productos y servicios financieros	2,389	11.0	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	2,803	12.9
BBVA Bancomer	1,498	6.9	Vida - Individual	1,595	7.3	Consumos no reconocidos	1,279	5.9
Banamex	935	4.3	Tarjeta de crédito	1,561	7.2	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	1,223	5.6
Santander	723	3.3	Tarjeta de débito	803	3.7	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios no financieros	449	2.1
GRUPO FINANCIERO BANORTE	576	2.6	Crédito personal	729	3.3	Cargos no reconocidos en la cuenta	428	2.0
círculo de crédito	452	2.1	Daños - Automóviles	590	2.7	Actualización de historial crediticio no realizada	373	1.7
HSBC	425	1.9	Productos y servicios no financieros	429	2.0	Negativa en el pago de la indemnización	298	1.4
GNP SEGUROS	325	1.5	Cuenta de nómina	341	1.6	Inconformidad en la aplicación del pago de la póliza	224	1.0
Otras instituciones	4,910	22.6	Otros productos	2,648	12.2	Otras causas	4,081	18.7
Total	21,772	100.0	Total	21,772	100.0	Total	21,772	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Puebla

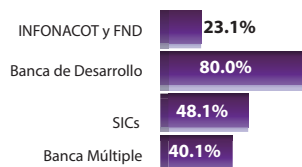
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BBVA Bancomer	1,569	19.4	Vida - Individual	1,702	21.1	Consumos no reconocidos	1,369	17.0
MetLife	1,269	15.7	Tarjeta de crédito	1,454	18.0	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	1,259	15.6
Banamex citibanamex	689	8.5	Tarjeta de débito	891	11.0	Cargos no reconocidos en la cuenta	513	6.4
Santander <small>BANCO SANTANDER (B.F.C.U.), S.A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE S. GRUPO FINANCIERO SANTANDER MÉXICO</small>	490	6.1	Daños - Automóviles	691	8.6	Negativa en el pago de la indemnización	423	5.2
GRUPO FINANCIERO BANORTE	428	5.3	Crédito personal	584	7.2	Inconformidad en la aplicación del pago de la póliza	268	3.3
GNP SEGUROS	308	3.8	Cuenta de cheques	387	4.8	Actualización de historial crediticio no realizada	264	3.3
HSBC	258	3.2	Cuenta de nómina	360	4.5	Inconformidad con la aclaración de los términos del contrato	219	2.7
INBURSA Banco	191	2.4	Cuenta de ahorro	200	2.5	Incumplimiento con los términos del contrato	197	2.4
afore xaxi BANORTE	179	2.2	Retiros totales	189	2.3	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	186	2.3
Scotiabank	141	1.8	Crédito hipotecario	125	1.5	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	180	2.2
Otras instituciones	2,552	31.6	Otros productos	1,491	18.5	Otras causas	3,196	39.6
Total	8,074	100.0	Total	8,074	100.0	Total	8,074	100.0

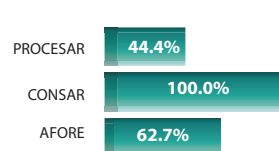
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



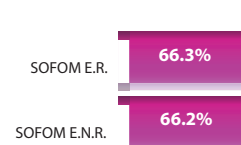
Instituciones SAR



Instituciones de Seguros



SOFOM



	2016	2017
Resolución del Sector	39.3%	40.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	20	19

	2016	2017
Resolución del Sector	70.9%	62.5%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	18	16

	2016	2017
Resolución del Sector	47.0%	57.3%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	22	17

	2016	2017
Resolución del Sector	41.9%	66.3%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	25	19



Acciones de Defensa Iniciada

 Variación
2017-2016


Part.	83.7%	12.7%	0.0%	3.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones						Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
78.0	Instituciones de Crédito	19,397	2,778	0	766	0	0	0	22,941
	Banca Múltiple	3,185	1,532	0	763	0	0	0	5,480
	SICs	16,204	1,242	0	1	0	0	0	17,447
	Banca de Desarrollo	3	2	0	1	0	0	0	6
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	5	2	0	1	0	0	0	8
12.7	Instituciones SAR	3,407	275	0	40	0	0	0	3,722
	AFORE	750	197	0	40	0	0	0	987
	CONSAR	0	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	2,657	78	0	0	0	0	0	2,735
5.7	Instituciones de Seguros	969	497	0	214	0	0	0	1,680
2.2	SOFOM	452	147	0	37	0	0	0	636
0.3	Servicios otorgados por Condusef	93	0	0	0	0	0	0	93
1.1	Otros sectores	297	21	0	8	0	0	0	326
Total general		24,615	3,718	0	1,065	0	0	0	29,398

Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	14,359	58.3	Reporte de crédito especial	11,635	47.3	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	10,553	42.9
PROCESAR	2,657	10.8	Información sobre productos y servicios financieros	5,674	23.1	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	5,729	23.3
círculo de crédito	1,797	7.3	Consulta a la BND SAR	2,657	10.8	Consulta a través del NSS	2,578	10.5
BBVA Bancomer	1,111	4.5	Tarjeta de crédito	891	3.6	Consumos no reconocidos	789	3.2
Banamex	530	2.1	Tarjeta de débito	709	2.9	Desacuerdo con los saldos y montos del crédito registrados en el reporte	440	1.8
GRUPO FINANCIERO BANORTE	384	1.6	Daños - Automóviles	405	1.6	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	266	1.1
Santander	383	1.6	Cuenta de cheques	232	0.9	Negativa en el pago de la indemnización	204	0.8
HSBC	169	0.7	Vida - Individual	232	0.9	Actualización de historial crediticio no realizada	182	0.7
GNP	123	0.5	Crédito personal	219	0.9	Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	178	0.7
INBURSA	117	0.5	Consulta de información a la autoridad	161	0.7	Cargos no reconocidos en la cuenta	175	0.7
Otras instituciones	2,985	12.1	Otros productos	1,800	7.3	Otras causas	3,521	14.3
Total	24,615	100.0	Total	24,615	100.0	Total	24,615	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Querétaro

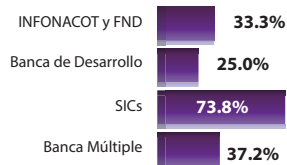
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BBVA Bancomer	882	18.4	Reporte de crédito especial	1,242	26.0	Consumos no reconocidos	600	12.5
TransUnion	820	17.2	Tarjeta de crédito	640	13.4	Desacuerdo con los saldos y montos del crédito registrados en el reporte	438	9.2
Círculo de crédito	392	8.2	Tarjeta de débito	630	13.2	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	318	6.7
Banamex	350	7.3	Daños - Automóviles	356	7.4	Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	178	3.7
Santander	303	6.3	Cuenta de cheques	254	5.3	Trasferencia electrónica no reconocida	178	3.7
GRUPO FINANCIERO BANORTE	293	6.1	Vida - Individual	168	3.5	Negativa en el pago de la indemnización	173	3.6
HSBC	89	1.9	Banca móvil	141	2.9	Cargos no reconocidos en la cuenta	172	3.6
GNP SEGUROS	79	1.7	Cuenta de nómina	139	2.9	Bloqueo de consulta de historial crediticio	146	3.1
PROCESAR 20 AÑOS	78	1.6	Valores e instrumentos de inversión (PRLV)	112	2.3	Actualización de historial crediticio no realizada	144	3.0
MetLife	77	1.6	Cajero automático	98	2.1	Desacuerdo con el domicilio registrado en el reporte	117	2.4
Otras instituciones	1,420	29.7	Otros productos	1,003	21.0	Otras causas	2,319	48.5
Total	4,783	100.0	Total	4,783	100.0	Total	4,783	100.0

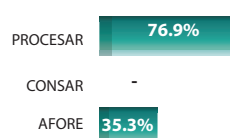
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

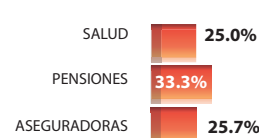
Instituciones de Crédito



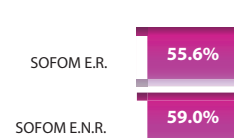
Instituciones SAR



Instituciones de Seguros



SOFOM



	2016	2017
Resolución del Sector	51.9%	50.2%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	20	18

	2016	2017
Resolución del Sector	62.9%	46.2%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	28	16

	2016	2017
Resolución del Sector	37.1%	25.7%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	28	20

	2016	2017
Resolución del Sector	47.5%	57.1%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	26	23



Acciones de Defensa Iniciadas

 Variación
2017-2016

1.4%

2.8%

-

18.1%

-

-

-

1.9%

Part.	85.8%	12.1%	0.0%	2.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones						Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
87.1	Instituciones de Crédito	29,859	3,240	0	515	0	0	0	33,614
	Banca Múltiple	2,748	1,970	0	501	0	0	0	5,219
	SICs	27,079	1,243	0	9	0	0	0	28,331
	Banca de Desarrollo	18	12	0	1	0	0	0	31
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	14	15	0	4	0	0	0	33
7.3	Instituciones SAR	2,153	611	0	47	0	0	0	2,811
	AFORE	488	398	0	47	0	0	0	933
	CONSAR	3	3	0	0	0	0	0	6
	PROCESAR	1,662	210	0	0	0	0	0	1,872
3.5	Instituciones de Seguros	688	515	0	163	0	0	0	1,366
1.7	SOFOM	333	259	0	62	0	0	0	654
0.01	Servicios otorgados por Condusef	2	0	0	0	0	0	0	2
0.4	Otros sectores	87	42	0	8	0	0	0	137
Total general		33,122	4,667	0	795	0	0	0	38,584











Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	14,383	43.4	Reporte de crédito especial	27,034	81.6	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	21,245	64.1
círculo de crédito	12,508	37.8	Consulta a la BND SAR	1,660	5.0	Información sobre la actualización de historial crediticio	3,581	10.8
PROCESAR 20 años	1,662	5.0	Tarjeta de crédito	1,015	3.1	Actualización de historial crediticio no realizada	1,420	4.3
BBVA Bancomer	603	1.8	Tarjeta de débito	466	1.4	Consulta a través del NSS	1,350	4.1
Banamex	526	1.6	Crédito personal	458	1.4	Crédito no reconocido en el historial crediticio	674	2.0
Santander	428	1.3	Daños - Automóviles	346	1.0	Consumos no reconocidos	555	1.7
GRUPO FINANCIERO BANORTE	302	0.9	Cuenta de nómina	220	0.7	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	283	0.9
HSBC	279	0.8	Cuenta de cheques	164	0.5	Consulta a SAR 92 a través del RFC	273	0.8
Dun & Bradstreet	182	0.6	Crédito hipotecario	155	0.5	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	252	0.8
Banco Azteca	167	0.5	Cuenta de ahorro	130	0.4	Cargos no reconocidos en la cuenta	199	0.6
Otras instituciones	2,082	6.3	Otros productos	1,474	4.4	Otras causas	3,290	9.9
Total	33,122	100.0	Total	33,122	100.0	Total	33,122	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Quintana Roo

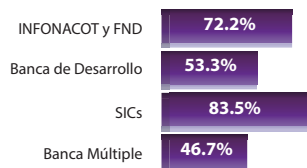
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
 TransUnion	819	15.0	Reporte de crédito especial	1,236	22.6	Actualización de historial crediticio no realizada	917	16.8
 BBVA Bancomer	570	10.4	Tarjeta de crédito	892	16.3	Consumos no reconocidos	550	10.1
 círculo de crédito Sociedad de Información Crediticia	407	7.5	Tarjeta de débito	462	8.5	Crédito no reconocido en el historial crediticio	423	7.7
 Santander Banco Santander México, S.A. Institución de Banca Múltiple Grupo Financiero Santander México	388	7.1	Crédito personal	423	7.7	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	239	4.4
 GRUPO FINANCIERO BANORTE	359	6.6	Daños - Automóviles	398	7.3	Cargos no reconocidos en la cuenta	198	3.6
 Banamex citibanamex	337	6.2	Cuenta de nómina	213	3.9	Consulta a SAR 92 a través del RFC	178	3.3
 HSBC	258	4.7	Consulta a la BNSAR	207	3.8	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	171	3.1
 PROCESAR 20 AÑOS	210	3.8	Cuenta de cheques	162	3.0	Inconformidad con el saldo de crédito o del monto de las amortizaciones	145	2.7
 Scotiabank	124	2.3	Crédito hipotecario	140	2.6	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	145	2.6
 Banco Azteca	103	1.9	Cuenta de ahorro	121	2.2	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	141	2.6
Otras instituciones	1,887	34.5	Otros productos	1,208	22.1	Otras causas	2,355	43.1
Total	5,462	100.0	Total	5,462	100.0	Total	5,462	100.0

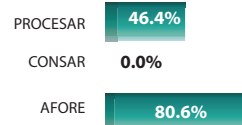
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

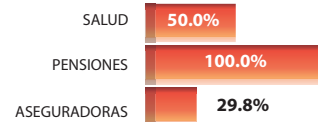
Instituciones de Crédito



Instituciones SAR



Instituciones de Seguros



SOFOM



	2016	2017
Resolución del Sector	61.0%	59.7%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	17	17

	2016	2017
Resolución del Sector	69.0%	69.0%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	13	14

	2016	2017
Resolución del Sector	34.5%	30.1%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	20	20

	2016	2017
Resolución del Sector	50.2%	51.5%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	19	20



Acciones de Defensa Iniciadas

Variación
2017-2016

5.2%

3.1%

20.7%

5.6%

Part.	84.4%	11.1%	0.0%	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones					Total general	
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG		DLG
85.2	Instituciones de Crédito	16,705	1,762	0	686	0	0	19,153	
	Banca Múltiple	1,883	1,125	0	605	0	0	3,613	
	SICs	14,808	628	0	77	0	0	15,513	
	Banca de Desarrollo	7	5	0	2	0	0	14	
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	7	4	0	2	0	0	13	
5.0	Instituciones SAR	922	143	0	57	0	0	1,122	
	AFORE	209	136	0	57	0	0	402	
	CONSAR	1	0	0	0	0	0	1	
	PROCESAR	712	7	0	0	0	0	719	
6.4	Instituciones de Seguros	751	458	0	221	0	0	1,430	
1.4	SOFOM	168	107	0	52	0	0	327	
0.1	Servicios otorgados por Condusef	20	0	0	0	0	0	20	
1.9	Otros sectores	397	19	0	9	0	0	425	
Total general		18,963	2,489	0	1,025	0	0	22,477	

Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion <small>BURO DE CRÉDITO</small>	10,648	56.2	Reporte de crédito especial	14,793	78.0	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	9,047	47.7
círculo de crédito <small>Sociedad de Información Crediticia</small>	4,109	21.7	Consulta a la BND SAR	705	3.7	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	3,141	16.6
PROCESAR <small>20 años</small>	712	3.8	Tarjeta de crédito	618	3.3	Información sobre la actualización de historial crediticio	2,335	12.3
BBVA Bancomer	592	3.1	Tarjeta de débito	321	1.7	Consulta a través del NSS	701	3.7
GRUPO FINANCIERO BANORTE	295	1.6	Información sobre productos y servicios financieros	267	1.4	Actualización de historial crediticio no realizada	333	1.8
Banamex <small>citibanamex</small>	254	1.3	Daños - Automóviles	261	1.4	Consumos no reconocidos	313	1.7
Santander <small>BANCO SANTANDER (México), S.A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE GRUPO FINANCIERO SANTANDER MÉXICO</small>	192	1.0	Información no financiera	261	1.4	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	191	1.0
MetLife	178	0.9	Vida - Individual	240	1.3	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	182	1.0
Banco Azteca	123	0.6	Crédito personal	212	1.1	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	172	0.9
HSBC	118	0.6	SIAB Vida	140	0.7	Orientación sobre el funcionamiento de producto y servicios no financieros	164	0.9
Otras instituciones	1,742	9.2	Otros productos	1,145	6.0	Otras causas	2,384	12.6
Total	18,963	100.0	Total	18,963	100.0	Total	18,963	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

San Luis Potosí

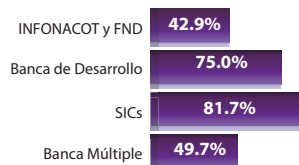
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BBVA Bancomer	617	17.6	Reporte de crédito especial	702	20.0	Consumos no reconocidos	375	10.7
TransUnion	423	12.0	Tarjeta de crédito	573	16.3	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	270	7.7
GRUPO FINANCIERO BANORTE	327	9.3	Tarjeta de débito	384	10.9	Actualización de historial crediticio no realizada	255	7.3
círculo de crédito	281	8.0	Daños - Automóviles	284	8.1	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	210	6.0
Banamex	239	6.8	Vida - Individual	233	6.6	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	170	4.8
MetLife	174	5.0	Crédito personal	160	4.5	Eliminación de historial crediticio no realizada	152	4.3
Santander	173	4.9	Cuenta de ahorro	117	3.3	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	147	4.2
GNP SEGUROS	95	2.7	Cuenta de cheques	111	3.2	Crédito no reconocido en el historial crediticio	139	4.0
Banco Azteca	69	2.0	Cuenta de nómina	104	3.0	Cargos no reconocidos en la cuenta	134	3.8
HSBC	68	1.9	Crédito hipotecario	74	2.1	Inconformidad con el saldo de crédito o del monto de las amortizaciones	132	3.7
Otras instituciones	1,048	29.8	Otros productos	772	22.0	Otras causas	1,530	43.5
Total	3,514	100.0	Total	3,514	100.0	Total	3,514	100.0

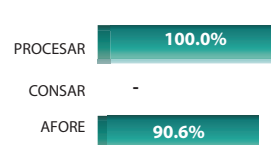
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

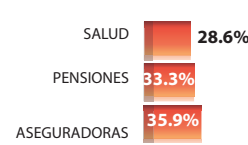
Instituciones de Crédito



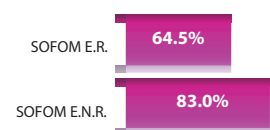
Instituciones SAR



Instituciones de Seguros



SOFOM



	2016	2017
Resolución del Sector	61.4%	58.5%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	20	21

	2016	2017
Resolución del Sector	93.5%	90.9%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	22	25

	2016	2017
Resolución del Sector	48.0%	35.8%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	25	23

	2016	2017
Resolución del Sector	65.8%	74.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	22	21



Acciones de Defensa Iniciadas

Variación
2017-2016



Part.	81.2%	15.8%	0.0%	3.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones						Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
77.1	Instituciones de Crédito	23,408	3,677	0	631	0	0	0	27,716
	Banca Múltiple	6,705	3,070	0	622	0	0	0	10,397
	SICs	16,645	587	0	8	0	0	0	17,240
	Banca de Desarrollo	18	8	0	0	0	0	0	26
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	40	12	0	1	0	0	0	53
6.8	Instituciones SAR	1,821	582	0	49	0	0	0	2,452
	AFORE	878	450	0	49	0	0	0	1,377
	CON SAR	7	2	0	0	0	0	0	9
	PROCESAR	936	130	0	0	0	0	0	1,066
9.3	Instituciones de Seguros	2,200	839	0	295	0	0	0	3,334
5.0	SOFOM	1,115	584	0	100	0	0	0	1,799
0.6	Servicios otorgados por Condusef	220	0	0	0	0	0	0	220
1.2	Otros sectores	427	18	0	3	0	0	0	448
Total general		29,191	5,700	0	1,078	0	0	0	35,969










Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	15,426	52.8	Reporte de crédito especial	16,583	56.8	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	14,785	50.6
Banamex	1,463	5.0	Tarjeta de crédito	3,169	10.9	Actualización de historial crediticio no realizada	1,534	5.3
BBVA Bancomer	1,449	5.0	Tarjeta de débito	1,136	3.9	Consumos no reconocidos	1,241	4.3
Círculo de Crédito	1,191	4.1	Daños - Automóviles	1,091	3.7	Negativa en el pago de indemnización	747	2.6
Grupo Financiero Banorte	967	3.3	Consulta a la BND SAR	924	3.2	Consulta a través del NSS	736	2.5
Procesar 20 años	936	3.2	Crédito personal	729	2.5	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	614	2.1
Santander	769	2.6	Crédito de nómina	585	2.0	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	565	1.9
BanCoppel	644	2.2	Cuenta de cheques	464	1.6	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	516	1.8
Invex Banco	287	1.0	Cuenta de nómina	442	1.5	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	480	1.6
Banco Azteca	281	1.0	SIAB Vida	389	1.3	Cargos no reconocidos en la cuenta	460	1.6
Otras instituciones	5,778	19.8	Otros productos	3,679	12.6	Otras causas	7,513	25.7
Total	29,191	100.0	Total	29,191	100.0	Total	29,191	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Sinaloa

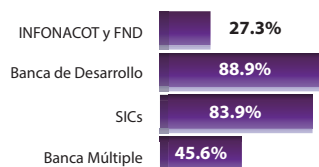
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
 Banamex	844	12.4	Tarjeta de crédito	1,643	24.2	Consumos no reconocidos	726	10.7
 BBVA Bancomer	835	12.3	Tarjeta de débito	733	10.8	Actualización de historial crediticio no realizada	512	7.5
 GRUPO FINANCIERO BANORTE	583	8.6	Daños - Automóviles	623	9.2	Negativa en el pago de la indemnización	509	7.5
 Santander	393	5.8	Reporte de crédito especial	588	8.7	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	370	5.4
 TransUnion	385	5.7	Crédito de nómina	398	5.9	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	323	4.8
 BanCoppel	353	5.2	Crédito personal	365	5.4	Cargos no reconocidos en la cuenta	304	4.5
 círculo de crédito	196	2.9	Cuenta de cheques	347	5.1	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	283	4.2
 CRÉDITO MAESTRO	153	2.3	Cuenta de nómina	264	3.9	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	276	4.1
 invex Banco	148	2.2	Retiros totales	227	3.3	Crédito no reconocido en el historial crediticio	215	3.2
 Qualitas	147	2.2	Vida - Individual	202	3.0	Solicitud de retiro no concluida o no atendida	185	2.7
Otras instituciones	2,741	40.4	Otros productos	1,388	20.5	Otras causas	3,075	45.4
Total	6,778	100.0	Total	6,778	100.0	Total	6,778	100.0

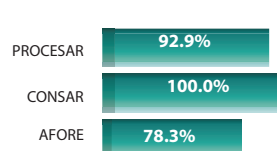
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

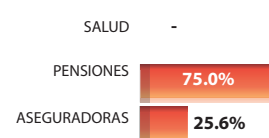
Instituciones de Crédito



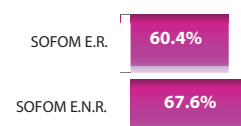
Instituciones SAR



Instituciones de Seguros



SOFOM



	2016	2017
Resolución del Sector	51.9%	51.3%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	17	16

	2016	2017
Resolución del Sector	81.4%	81.5%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	11	12

	2016	2017
Resolución del Sector	33.6%	25.9%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	19	19

	2016	2017
Resolución del Sector	58.6%	65.0%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	17	16



SONORA

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación
2017-2016

11.2%

10.4%

-

14.7%

-

-

-

11.1%

Part.

75.4%

20.5%

0.0%

4.1%

0.0%

0.0%

0.0%

100.0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones					Total general	
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
65.5	Instituciones de Crédito	11,283	2,465	0	464	0	0	0	14,212
	Banca Múltiple	2,859	2,231	0	462	0	0	0	5,552
	SICs	8,402	221	0	1	0	0	0	8,624
	Banca de Desarrollo	5	3	0	0	0	0	0	8
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	17	10	0	1	0	0	0	28
12.4	Instituciones SAR	1,785	847	0	60	0	0	0	2,692
	AFORE	952	795	0	60	0	0	0	1,807
	CON SAR	7	4	0	0	0	0	0	11
	PROCESAR	826	48	0	0	0	0	0	874
10.3	Instituciones de Seguros	1,082	866	0	294	0	0	0	2,242
3.0	SO FOM	335	259	0	57	0	0	0	651
7.8	Servicios otorgados por Condusef	1,682	0	0	0	0	0	0	1,682
1.0	Otros sectores	197	20	0	5	0	0	0	222
	Total general	16,364	4,457	0	880	0	0	0	21,701

Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	7,871	48.1	Reporte de crédito especial	8,248	50.4	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	8,026	49.0
PROCESAR	826	5.0	Información sobre los servicios que ofrece Condusef	1,396	8.5	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	1,345	8.2
BBVA Bancomer	724	4.4	Tarjeta de crédito	1,051	6.4	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	853	5.2
Banamex	680	4.2	Consulta a la BND SAR	812	5.0	Consulta a través del NSS	755	4.6
círculo de crédito	423	2.6	Información sobre productos y servicios financieros	660	4.0	Solicitud de retiro no concluida o no atendida	424	2.6
Santander	369	2.3	Retiros totales	485	3.0	Negativa en el pago de la indemnización	376	2.3
GRUPO FINANCIERO BANORTE	211	1.3	Tarjeta de débito	457	2.8	Actualización de historial crediticio no realizada	370	2.3
HSBC	203	1.2	Crédito personal	413	2.5	Consumos no reconocidos	358	2.2
GNP SEGUROS	180	1.1	Daños - Automóviles	355	2.2	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	287	1.8
afore XXI BANORTE	174	1.1	Servicio de Atención de Condusef	264	1.6	Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef	265	1.6
Otras instituciones	4,703	28.7	Otros productos	2,223	13.6	Otras causas	3,305	20.2
Total	16,364	100.0	Total	16,364	100.0	Total	16,364	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Sonora

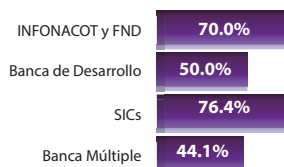
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BBVA Bancomer	719	13.5	Tarjeta de crédito	1,039	19.5	Negativa en el pago de la indemnización	496	9.3
Banamex citibanamex	635	11.9	Retiros totales	498	9.3	Solicitud de retiro no concluida o no atendida	445	8.3
Santander BANCO SANTANDER (MÉXICO), S.A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE GRUPO FINANCIERO SANTANDER MÉXICO	348	6.5	Tarjeta de débito	480	9.0	Consumos no reconocidos	431	8.1
GRUPO FINANCIERO BANORTE	214	4.0	Daños - Automóviles	454	8.5	Actualización de historial crediticio no realizada	322	6.0
HSBC	207	3.9	Crédito personal	395	7.4	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	309	5.8
GNP SEGUROS	200	3.7	Vida - Individual	274	5.1	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	222	4.2
afore XXI BANORTE	163	3.1	Cuenta de cheques	234	4.4	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	206	3.9
Afore Coppel	156	2.9	Reporte de crédito especial	216	4.1	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	168	3.1
invex Banco	145	2.7	Cuenta de ahorro	182	3.4	Transferencia electrónica no reconocida	147	2.7
Afore Banamex citibanamex Afore	138	2.6	Cuenta de nómina	118	2.2	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	121	2.3
Otras instituciones	2,412	45.2	Otros productos	1,447	27.1	Otras causas	2,470	46.3
Total	5,337	100.0	Total	5,337	100.0	Total	5,337	100.0

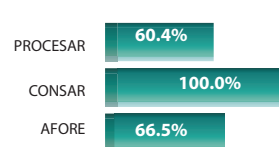
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



Instituciones SAR



Instituciones de Seguros



SOFOM



	2016	2017
Resolución del Sector	50.2%	46.8%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	27	18

	2016	2017
Resolución del Sector	61.5%	66.3%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	28	14

	2016	2017
Resolución del Sector	29.6%	23.3%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	48	20

	2016	2017
Resolución del Sector	50.9%	46.3%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	18	17



TABASCO

Variación
2017-2016

Acciones de Defensa Iniciadas

Part.	86.1%	12.0%	0.0%	1.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones					Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa	
				SDLG	DLG			
78.0	Instituciones de Crédito	20,081	2,516	0	297	0	0	22,894
	Banca Múltiple	1,919	1,110	0	284	0	0	3,313
	SICs	17,999	1,316	0	9	0	0	19,324
	Banca de Desarrollo	155	87	0	3	0	0	245
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	8	3	0	1	0	0	12
13.2	Instituciones SAR	3,519	316	0	36	0	0	3,871
	AFORE	866	271	0	36	0	0	1,173
	CON SAR	23	18	0	0	0	0	41
	PROCESAR	2,630	27	0	0	0	0	2,657
5.6	Instituciones de Seguros	985	505	0	168	0	0	1,658
2.2	SOFOM	440	184	0	31	0	0	655
0.01	Servicios otorgados por Condusef	2	0	0	0	0	0	2
0.9	Otros sectores	264	11	0	2	0	0	277
Total general		25,291	3,532	0	534	0	0	29,357











Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	17,015	67.3	Reporte de crédito especial	11,228	44.4	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	10,134	40.1
PROCESAR	2,630	10.4	Información sobre productos y servicios financieros	8,194	32.4	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	8,932	35.3
BBVA Bancomer	747	2.9	Consulta a la BND SAR	2,630	10.4	Consulta a través del NSS	2,032	8.0
círculo de crédito	735	2.9	Tarjeta de crédito	485	1.9	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	713	2.8
Banamex	271	1.1	Daños - Automóviles	313	1.2	Crédito no reconocido en historial crediticio	297	1.2
Santander	193	0.8	Crédito personal	243	1.0	Consumos no reconocidos	200	0.8
Bansef	151	0.6	Cuenta de ahorro	232	0.9	Cargos no reconocidos en la cuenta	193	0.8
Banco Azteca	145	0.6	Vida - Individual	177	0.7	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios no financieros	175	0.7
GRUPO FINANCIERO BANORTE	136	0.5	Tarjeta de débito	136	0.5	Actualización de historial crediticio no realizada	164	0.6
HSBC	132	0.5	SIAB Vida	114	0.5	Negativa en el pago de la indemnización	128	0.5
Otras instituciones	3,136	12.4	Otros productos	1,539	6.1	Otras causas	2,323	9.2
Total	25,291	100.0	Total	25,291	100.0	Total	25,291	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Tabasco

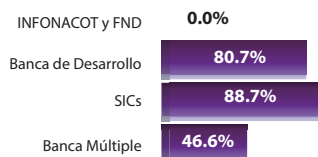
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
 TransUnion	1,148	28.2	Reporte de crédito especial	1,294	31.8	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	710	17.5
 BBVA Bancomer	525	12.9	Tarjeta de crédito	458	11.3	Crédito no reconocido en el historial crediticio	288	7.1
 Banamex	215	5.3	Daños - Automóviles	328	8.1	Consumos no reconocidos	217	5.3
 Santander	162	4.0	Crédito personal	185	4.5	Cargos no reconocidos en la cuenta	167	4.1
 círculo de crédito	124	3.1	Cuenta de ahorro	182	4.5	Actualización de historial crediticio no realizada	155	3.8
 GRUPO FINANCIERO BANORTE	113	2.8	Vida - Individual	178	4.4	Negativa en el pago de la indemnización	152	3.7
 Bansefi	86	2.1	Tarjeta de débito	164	4.0	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	134	3.3
 HSBC	79	1.9	Cajero automático	118	2.9	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	121	3.0
 Banco Azteca	77	1.9	Cuenta de cheques	115	2.8	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	121	3.0
 Qualitas	75	1.8	Cuenta de nómina	88	2.2	Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	110	2.7
Otras instituciones	1,462	36.0	Otros productos	956	23.5	Otras causas	1,891	46.5
Total	4,066	100.0	Total	4,066	100.0	Total	4,066	100.0

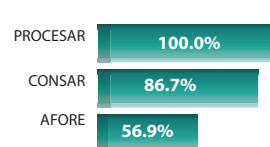
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



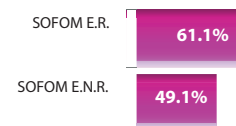
Instituciones SAR



Instituciones de Seguros



SOFOM



	2016	2017
Resolución del Sector	58.8%	67.5%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	16	15

	2016	2017
Resolución del Sector	68.8%	61.7%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	11	14

	2016	2017
Resolución del Sector	33.6%	35.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	18	22

	2016	2017
Resolución del Sector	52.2%	54.5%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	16	16



Acciones de Defensa Iniciadas

Variación
2017-2016



Part.	83.1%	14.7%	0.0%	2.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones						Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
80.4	Instituciones de Crédito	22,906	3,212	0	461	0	0	0	26,579
	Banca Múltiple	6,902	2,149	0	443	0	0	0	9,494
	SICs	15,973	1,050	0	17	0	0	0	17,040
	Banca de Desarrollo	9	2	0	0	0	0	0	11
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	22	11	0	1	0	0	0	34
10.5	Instituciones SAR	3,039	393	0	35	0	0	0	3,467
	AFORE	430	375	0	35	0	0	0	840
	CON SAR	0	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	2,609	18	0	0	0	0	0	2,627
6.4	Instituciones de Seguros	999	918	0	187	0	0	0	2,104
2.2	SOFOM	373	328	0	39	0	0	0	740
0.1	Servicios otorgados por Condusef	46	0	0	0	0	0	0	46
0.4	Otros sectores	107	16	0	4	0	0	0	127
Total general		27,470	4,867	0	726	0	0	0	33,063






Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	15,117	55.0	Reporte de crédito especial	15,483	56.4	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	14,360	52.3
PROCESAR	2,609	9.5	Información sobre productos y servicios financieros	4,613	16.8	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	4,880	17.7
BBVA Bancomer	1,692	6.2	Consulta a la BND SAR	2,609	9.5	Consulta a través del NSS	2,572	9.3
Banco Azteca	825	3.0	Tarjeta de crédito	1,030	3.7	Actualización de historial crediticio no realizada	652	2.4
Banamex	797	2.9	Vida - Individual	575	2.1	Crédito no reconocido en historial crediticio	514	1.9
círculo de crédito	793	2.9	Crédito personal	529	1.9	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	431	1.6
Santander	680	2.5	Crédito al auto	303	1.1	Consumos no reconocidos	302	1.1
GRUPO FINANCIERO BANORTE	402	1.5	Tarjeta de débito	295	1.1	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	271	1.0
Banco Famsa	301	1.1	Daños - Automóviles	274	1.0	Negativa en el pago de la indemnización	194	0.7
AFIRME	257	0.9	Cuenta de ahorro	152	0.5	Cancelación de póliza no contratada	163	0.6
Otras instituciones	3,997	14.5	Otros productos	1,607	5.9	Otras causas	3,131	11.4
Total	27,470	100.0	Total	27,470	100.0	Total	27,470	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Tamaulipas

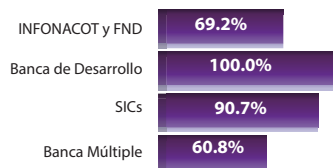
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
 TransUnion	760	13.6	Tarjeta de crédito	1,081	19.3	Crédito no reconocido en el historial crediticio	515	9.2
 BBVA Bancomer	701	12.5	Reporte de crédito especial	1,067	19.1	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	459	8.2
 Banamex citibanamex	571	10.2	Vida - Individual	624	11.1	Consumos no reconocidos	385	6.9
 Santander	375	6.7	Crédito personal	475	8.5	Actualización de historial crediticio no realizada	367	6.6
 GRUPO FINANCIERO BANORTE	308	5.5	Tarjeta de débito	365	6.5	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	282	5.1
 círculo de crédito	292	5.2	Daños - Automóviles	330	5.9	Negativa en el pago de la indemnización	248	4.4
 MetLife	211	3.8	Cajero automático	167	3.0	Cancelación de póliza no contratada	176	3.1
 HSBC	129	2.3	Cuenta de ahorro	140	2.5	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	176	3.1
 BanCoppel	114	2.1	Cuenta de nómina	134	2.4	Cargos no reconocidos en la cuenta	155	2.8
 BBVA Bancomer Seguros	113	2.0	Crédito de nómina	116	2.1	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	132	2.4
Otras instituciones	2,019	36.1	Otros productos	1,094	19.6	Otras causas	2,698	48.2
Total	5,593	100.0	Total	5,593	100.0	Total	5,593	100.0

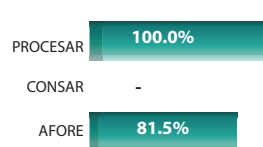
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

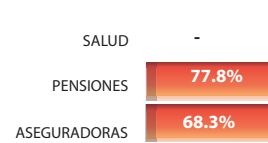
Instituciones de Crédito



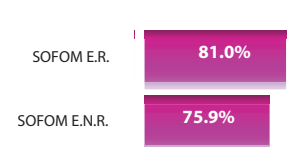
Instituciones SAR



Instituciones de Seguros



SOFOM



	2016	2017
Resolución del Sector	60.2%	69.6%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	22	18

	2016	2017
Resolución del Sector	72.9%	82.3%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	32	13

	2016	2017
Resolución del Sector	44.8%	68.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	37	17

	2016	2017
Resolución del Sector	63.7%	77.9%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	30	13

Acciones de Defensa Iniciadas



TLAXCALA

Variación
2017-2016

Part.	89.8%	8.7%	0.0%	1.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	------	------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones					Total general	
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG		DLG
81.3	Instituciones de Crédito	12,409	939	0	164	0	0	0	13,512
	Banca Múltiple	1,358	562	0	157	0	0	0	2,077
	SICs	11,029	369	0	6	0	0	0	11,404
	Banca de Desarrollo	13	5	0	0	0	0	0	18
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	9	3	0	1	0	0	0	13
8.9	Instituciones SAR	1,315	142	0	21	0	0	0	1,478
	AFORE	237	120	0	20	0	0	0	377
	CON SAR	6	6	0	0	0	0	0	12
	PROCESAR	1,072	16	0	1	0	0	0	1,089
5.3	Instituciones de Seguros	540	281	0	55	0	0	0	876
2.1	SOFOM	272	64	0	18	0	0	0	354
0.03	Servicios otorgados por Condusef	5	0	0	0	0	0	0	5
2.4	Otros sectores	380	13	0	5	0	0	0	398
Total general		14,921	1,439	0	263	0	0	0	16,623

Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	9,737	65.3	Reporte de crédito especial	10,964	73.5	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	10,377	69.5
círculo de crédito	1,249	8.4	Consulta a la BND SAR	1,065	7.1	Consulta a través del NSS	1,023	6.9
PROCESAR 20 AÑOS	1,072	7.2	Crédito personal	404	2.7	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	392	2.6
BBVA Bancomer	435	2.9	Tarjeta de crédito	359	2.4	Consumos no reconocidos	245	1.6
Santander	170	1.1	Vida - Individual	265	1.8	Eliminación de historial crediticio no realizada	232	1.6
MetLife	158	1.1	Información sobre productos y servicios financieros	240	1.6	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	226	1.5
Banamex citibanamex	133	0.9	Tarjeta de débito	226	1.5	Información sobre la actualización de historial crediticio	149	1.0
Banco Azteca	126	0.8	Información no financiera	185	1.3	Orientación sobre autoridades y diversas entidades	144	1.0
GRUPO FINANCIERO BANORTE	123	0.8	Daños - Automóviles	137	0.9	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios no financieros	139	0.9
HSBC	113	0.8	Información sobre productos y servicios no financieros	91	0.6	Desacuerdo con los saldos y montos del crédito registrados en el reporte	135	0.9
Otras instituciones	1,605	10.7	Otros productos	985	6.6	Otras causas	1,859	12.5
Total	14,921	100.0	Total	14,921	100.0	Total	14,921	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Tlaxcala

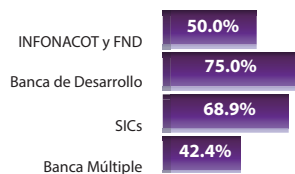
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BBVA Bancomer	272	16.0	Reporte de crédito especial	369	21.7	Eliminación de historial crediticio no realizada	220	12.9
TransUnion	244	14.3	Vida - Individual	219	12.9	Consumos no reconocidos	187	11.0
MetLife	148	8.7	Tarjeta de débito	186	10.9	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	185	10.9
círculo de crédito <small>Sociedad de Información Crediticia</small>	124	7.3	Tarjeta de crédito	184	10.8	Desacuerdo con los saldos y montos del crédito registrados en el reporte	123	7.2
Santander <small>BANCO SANTANDER (MÉXICO), S.A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE GRUPO FINANCIERO SANTANDER MÉXICO</small>	109	6.4	Crédito personal	127	7.5	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	66	3.9
Banamex citibanamex	96	5.6	Daños - Automóviles	91	5.3	Negativa en el pago de la indemnización	64	3.8
GRUPO FINANCIERO BANORTE	59	3.5	Cuenta de cheques	58	3.4	Cargos no reconocidos en la cuenta	58	3.4
HSBC	56	3.3	Cuenta de nómina	44	2.6	Actualización de historial crediticio no realizada	54	3.2
Banco Azteca	39	2.3	Cajero automático	41	2.4	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	50	2.9
afore XXI <small>GRUPO FINANCIERO BANORTE</small>	38	2.2	Cuenta de ahorro	36	2.1	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	50	2.9
Otras instituciones	517	30.4	Otros productos	347	20.4	Otras causas	645	37.9
Total	1,702	100.0	Total	1,702	100.0	Total	1,702	100.0

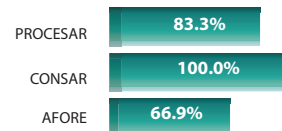
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

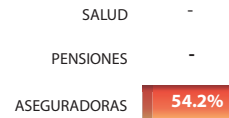
Instituciones de Crédito



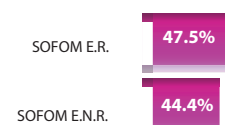
Instituciones SAR



Instituciones de Seguros



SOFOM



	2016	2017
Resolución del Sector	55.3%	52.1%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	16	16

	2016	2017
Resolución del Sector	67.0%	70.3%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	12	19

	2016	2017
Resolución del Sector	62.8%	54.2%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	17	16

	2016	2017
Resolución del Sector	62.1%	45.9%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	13	20



Acciones de Defensa Iniciadas

Variación
2017-2016

1.5%

8.9%

18.7%

3.9%

Part. 74.3% 18.4% 0.0% 7.3% 0.0% 0.0% 0.0% 100.0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones						Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
75.8	Instituciones de Crédito	15,553	2,609	0	1,032	0	0	0	19,194
	Banca Múltiple	2,566	2,274	0	1,001	0	0	0	5,841
	SICs	12,969	318	0	24	0	0	0	13,311
	Banca de Desarrollo	11	10	0	5	0	0	0	26
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	7	7	0	2	0	0	0	16
8.2	Instituciones SAR	1,461	512	0	113	0	0	0	2,086
	AFORE	370	355	0	112	0	0	0	837
	CONSAR	0	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	1,091	157	0	1	0	0	0	1,249
12.0	Instituciones de Seguros	1,310	1,181	0	553	0	0	0	3,044
3.5	SOFOM	398	341	0	142	0	0	0	881
0.0	Servicios otorgados por Condusef	0	0	0	0	0	0	0	0
0.4	Otros sectores	82	23	0	8	0	0	0	113
	Total general	18,804	4,666	0	1,848	0	0	0	25,318









Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	12,268	65.2	Reporte de crédito especial	12,729	67.7	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	11,471	61.0
PROCESAR	1,091	5.8	Consulta a la BNSAR	1,050	5.6	Consulta a través del NSS	901	4.8
círculo de crédito	693	3.7	Tarjeta de crédito	950	5.0	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	652	3.5
Banamex	681	3.6	Tarjeta de débito	500	2.7	Consumos no reconocidos	610	3.3
BBVA Bancomer	642	3.4	Vida - Individual	493	2.6	Negativa en el pago de la indemnización	435	2.3
Santander	393	2.1	Daños - Automóviles	418	2.2	Información sobre la actualización de historial crediticio	378	2.0
MetLife	342	1.8	Crédito personal	317	1.7	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	353	1.9
GRUPO FINANCIERO BANORTE	309	1.7	Cuenta de nómina	239	1.3	Actualización de historial crediticio no realizada	230	1.2
GNP SEGUROS	145	0.8	Información sobre productos y servicios financieros	171	0.9	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	194	1.0
Banamex	96	0.5	Cuenta de ahorro	143	0.8	Cargos no reconocidos en la cuenta	190	1.0
Otras instituciones	2,144	11.4	Otros productos	1,794	9.5	Otras causas	3,390	18.0
Total	18,804	100.0	Total	18,804	100.0	Total	18,804	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Veracruz

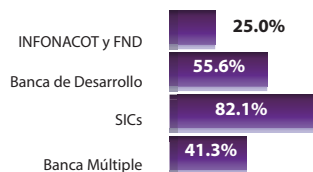
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
 Banamex	844	13.0	Tarjeta de crédito	1,198	18.4	Consumos no reconocidos	761	11.7
 BBVA Bancomer	823	12.6	Tarjeta de débito	627	9.6	Negativa en el pago de la indemnización	682	10.5
 Santander	519	8.0	Vida - Individual	613	9.4	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	361	5.5
 GRUPO FINANCIERO BANORTE	408	6.3	Daños - Automóviles	610	9.4	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	265	4.1
 MetLife	398	6.1	Crédito personal	361	5.5	Cargos no reconocidos en la cuenta	263	4.0
 TransUnion	243	3.7	Cuenta de nómina	324	5.0	Actualización de historial crediticio no realizada	245	3.8
 GNP SEGUROS	183	2.8	Reporte de crédito especial	269	4.1	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	218	3.4
 PROCESAR 20 AÑOS	158	2.4	Cuenta de cheques	220	3.4	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	197	3.0
 Qualitas	128	2.0	Retiros totales	192	2.9	Solicitud de retiro no concluida o no atendida	164	2.5
 MAPFRE MÉXICO	126	1.9	Cuenta de ahorro	179	2.8	Transferencia electrónica no reconocida	164	2.5
Otras instituciones	2,684	41.2	Otros productos	1,921	29.5	Otras causas	3,194	49.0
Total	6,514	100.0	Total	6,514	100.0	Total	6,514	100.0

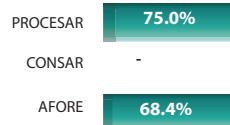
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



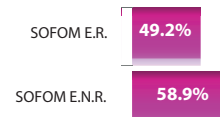
Instituciones SAR



Instituciones de Seguros



SOFOM



	2016	2017
Resolución del Sector	48.9%	45.2%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	28	24

	2016	2017
Resolución del Sector	62.2%	70.2%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	20	21

	2016	2017
Resolución del Sector	34.8%	32.3%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	33	25

	2016	2017
Resolución del Sector	50.9%	55.0%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	27	23



Variación
2017-2016



-

-



-



Part.

37.5%	0.1%	0.0%	0.0%	46.3%	8.0%	6.7%	1.2%	0.2%	100.0%
-------	------	------	------	-------	------	------	------	------	--------

Acciones de Defensa Iniciadas

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones							Total general	
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		Ase. Jur. Penales		Vio. Admin.
							SDLG	DLG			
59.2	Instituciones de Crédito	4,343	16	0	0	10,524	2,076	1,832	381	72	19,244
	Banca Múltiple	4,330	16	0	0	10,409	2,070	1,827	379	72	19,103
	SICs	2	0	0	0	72	1	0	2	0	77
	Banca de Desarrollo	4	0	0	0	21	4	3	0	0	32
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	7	0	0	0	22	1	2	0	0	32
1.1	Instituciones SAR	56	2	0	0	253	27	8	0	0	346
	AFORE	52	2	0	0	241	25	8	0	0	328
	CON SAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	4	0	0	0	12	2	0	0	0	18
36.5	Instituciones de Seguros	7,453	10	0	0	3,671	417	279	8	8	11,846
2.2	SOFOM	118	0	0	0	466	65	44	14	1	708
0.0	Servicios otorgados por Condusef	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.1	Otros sectores	222	0	0	0	123	4	4	2	0	355
	Total general	12,192	28	0	0	15,037	2,589	2,167	405	81	32,499

Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
BBVA Bancomer	1,176	9.6	SIAB - Vida	6,789	55.7	SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	6,782	55.6
MAPFRE MÉXICO	1,175	9.6	Cuentas bancarias (BCD)	1,468	12.0	Consulta para saber si es beneficiario de cuentas de depósito a través del Sistema BCD	1,468	12.0
OLDMUTUAL	656	5.4	Tarjeta de débito	952	7.8	Consumos no reconocidos	1,030	8.4
BANCO DE MÉXICO	619	5.1	Tarjeta de crédito	619	5.1	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	351	2.9
QBE	469	3.8	Cuenta de cheques	422	3.5	Negativa en el pago de la indemnización	277	2.3
Banamex citibanamex	416	3.4	Daños - Automóviles	304	2.5	Cheque pagado no reconocido por el titular	247	2.0
GRUPO FINANCIERO BANORTE	410	3.4	Cuenta de ahorro	240	2.0	Cargos no reconocidos en la cuenta	229	1.9
Santander <small>Banco Santander (México), S.A. Institución de Banca Múltiple. Grupo Financiero Santander México</small>	291	2.4	Consulta de información a la autoridad	196	1.6	Transferencia electrónica no reconocida	226	1.9
HSBC	182	1.5	Cuenta de nómina	151	1.2	Solicitud de información	157	1.3
GNP SEGUROS	121	1.0	Vida - Individual	145	1.2	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	91	0.7
Otras instituciones	6,677	54.8	Otros productos	906	7.4	Otras causas	1,334	11.0
Total	12,192	100.0	Total	12,192	100.0	Total	12,192	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Vicepresidencia Jurídica

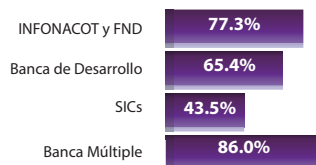
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BBVA Bancomer	6,103	30.1	Tarjeta de débito	4,419	21.8	Consumos no reconocidos	4,883	24.0
GRUPO FINANCIERO BANORTE	2,329	11.5	Tarjeta de crédito	3,349	16.5	Negativa en el pago de la indemnización	1,898	9.3
Banamex citibanamex	2,031	10.0	Cuenta de cheques	2,550	12.6	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	1,558	7.7
Santander BANCO SANTANDER (MÉXICO), S.A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE GRUPO FINANCIERO SANTANDER MÉXICO	1,451	7.1	Daños - Automóviles	1,997	9.8	Transferencia electrónica no reconocida	1,453	7.1
HSBC	839	4.1	Cuenta de ahorro	1,080	5.3	Cheque pagado no reconocido por el titular	1,353	6.7
GNP SEGUROS	683	3.4	Vida - Individual	954	4.7	Cargos no reconocidos en la cuenta	1,296	6.4
MetLife	577	2.8	Cuenta de nómina	882	4.3	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	446	2.2
Banco Azteca	516	2.5	Crédito personal	607	3.0	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	383	1.9
Scotiabank	467	2.3	Cajero automático	486	2.4	Inconformidad con el monto de la indemnización	361	1.8
AA reinventando los seguros	385	1.9	Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	427	2.1	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	281	1.4
Otras instituciones	4,926	24.3	Otros productos	3,556	17.5	Otras causas	6,395	31.5
Total	20,307	100.0	Total	20,307	100.0	Total	20,307	100.0

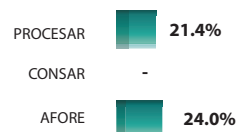
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



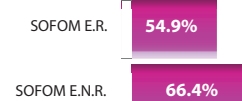
Instituciones SAR



Instituciones de Seguros



SOFOM



	2016	2017
Resolución del Sector	82.2%	85.8%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	55	56

	2016	2017
Resolución del Sector	16.8%	23.9%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	57	69

	2016	2017
Resolución del Sector	31.2%	51.6%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	52	50

	2016	2017
Resolución del Sector	49.9%	60.8%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	47	45



Acciones de Defensa Iniciadas

Variación
2017-2016



Part.	85.3%	11.4%	0.0%	3.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones					Total general	
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG		DLG
71.5	Instituciones de Crédito	23,616	3,116	0	700	0	0	0	27,432
	Banca Múltiple	6,936	2,169	0	682	0	0	0	9,787
	SICs	16,634	921	0	12	0	0	0	17,567
	Banca de Desarrollo	27	13	0	3	0	0	0	43
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	19	13	0	3	0	0	0	35
4.8	Instituciones SAR	1,446	310	0	71	0	0	0	1,827
	AFORE	382	285	0	71	0	0	0	738
	CON SAR	6	4	0	0	0	0	0	10
	PROCESAR	1,058	21	0	0	0	0	0	1,079
4.6	Instituciones de Seguros	871	575	0	333	0	0	0	1,779
2.4	SO FOM	482	330	0	115	0	0	0	927
16.2	Servicios otorgados por Condusef	6,197	0	0	0	0	0	0	6,197
0.5	Otros sectores	103	57	0	21	0	0	0	181
Total general		32,715	4,388	0	1,240	0	0	0	38,343

Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	12,910	39.5	Reporte de crédito especial	16,207	49.6	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	15,127	46.3
círculo de crédito	3,693	11.3	Información sobre productos y servicios financieros	5,003	15.3	Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	5,796	17.7
Banamex	1,226	3.7	Información sobre los servicios que ofrece Condusef	3,283	10.0	Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	5,152	15.8
BBVA Bancomer	1,128	3.5	Servicio de Atención de Condusef	2,882	8.8	Consulta a través del NSS	1,015	3.1
PROCESAR 20 AÑOS	1,058	3.2	Tarjeta de crédito	1,317	4.0	Consumos no reconocidos	600	1.8
GRUPO FINANCIERO BANORTE	913	2.8	Consulta a la BND SAR	1,058	3.2	Actualización de historial crediticio no realizada	535	1.6
Santander	548	1.7	Crédito personal	485	1.5	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	401	1.2
INBURSA Banco	523	1.6	Daños - Automóviles	403	1.2	Crédito no reconocido en el historial crediticio	331	1.0
Banco Azteca	332	1.0	Tarjeta de débito	273	0.8	Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef	307	0.9
HSBC	331	1.0	Cuenta de ahorro	183	0.6	Negativa en el pago de la indemnización	260	0.8
Otras instituciones	10,053	30.7	Otros productos	1,621	5.0	Otras causas	3,191	9.8
Total	32,715	100.0	Total	32,715	100.0	Total	32,715	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Yucatán

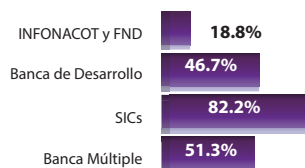
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BBVA Bancomer	713	12.7	Tarjeta de crédito	1,426	25.3	Consumos no reconocidos	681	12.1
TransUnion <small>BURO DE CREDITO</small>	647	11.5	Reporte de crédito especial	930	16.5	Actualización de historial crediticio no realizada	508	9.0
Banamex Citibanamex	619	11.0	Daños - Automóviles	492	8.7	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	453	8.1
GRUPO FINANCIERO BANORTE	423	7.5	Crédito personal	471	8.4	Negativa en el pago de la indemnización	386	6.9
Santander <small>BANCO SANTANDER (MÉXICO), S.A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE GRUPO FINANCIERO SANTANDER MÉXICO</small>	325	5.8	Tarjeta de débito	310	5.5	Crédito no reconocido en el historial crediticio	311	5.5
círculo de crédito <small>Sociedad de Información Crediticia</small>	258	4.6	Vida - Individual	234	4.2	Cargos no reconocidos en la cuenta	269	4.8
HSBC	218	3.9	Cuenta de nómina	208	3.7	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	178	3.2
GNP SEGUROS	152	2.7	Cuenta de ahorro	207	3.7	Incumplimiento con los términos del contrato	176	3.1
Scotiabank	106	1.9	Crédito de nómina	151	2.7	Solicitud de retiro no concluida o no atendida	120	2.1
Banco Azteca	98	1.7	Crédito al auto	143	2.5	La institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	104	1.8
Otras instituciones	2,069	36.7	Otros productos	1,056	18.8	Otras causas	2,442	43.4
Total	5,628	100.0	Total	5,628	100.0	Total	5,628	100.0

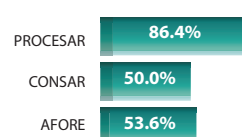
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



Instituciones SAR



Instituciones de Seguros



SOFOM



	2016	2017
Resolución del Sector	62.4%	58.9%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	17	17

	2016	2017
Resolución del Sector	67.4%	55.6%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	14	18

	2016	2017
Resolución del Sector	38.5%	28.0%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	21	21

	2016	2017
Resolución del Sector	52.1%	50.6%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	18	20



Acciones de Defensa Iniciadas

 Variación
2017-2016


Part.	82.1%	16.2%	0.0%	1.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
-------	-------	-------	------	------	------	------	------	--------

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones						Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
87.8	Instituciones de Crédito	19,147	2,969	0	244	0	0	0	22,360
	Banca Múltiple	1,122	1,062	0	231	0	0	0	2,415
	SICs	18,008	1,892	0	7	0	0	0	19,907
	Banca de Desarrollo	7	7	0	3	0	0	0	17
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	10	8	0	3	0	0	0	21
4.4	Instituciones SAR	751	329	0	41	0	0	0	1,121
	AFORE	332	325	0	41	0	0	0	698
	CON SAR	0	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	419	4	0	0	0	0	0	423
6.3	Instituciones de Seguros	818	686	0	111	0	0	0	1,615
1.2	SOFOM	146	128	0	26	0	0	0	300
0.0	Servicios otorgados por Condusef	0	0	0	0	0	0	0	0
0.3	Otros sectores	44	24	0	3	0	0	0	71
Total general		20,906	4,136	0	425	0	0	0	25,467











Asesorías

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part. %	Producto	Asuntos	Part. %	Causa	Asuntos	Part. %
TransUnion	14,169	67.8	Reporte de crédito especial	18,004	86.1	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	16,111	77.1
círculo de crédito	3,693	17.7	Vida - Individual	588	2.8	Actualización de historial crediticio no realizada	843	4.0
MetLife	432	2.1	Tarjeta de crédito	463	2.2	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	514	2.5
PROCESAR 20 AÑOS	419	2.0	Consulta a la BND SAR	419	2.0	Consulta a través del NSS	411	2.0
BBVA Bancomer	355	1.7	Crédito personal	211	1.0	Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	392	1.9
GRUPO FINANCIERO BANORTE	222	1.0	Tarjeta de débito	206	1.0	Crédito no reconocido en el historial crediticio	243	1.2
Banamex citibanamex	210	1.0	Retiros totales	199	1.0	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	213	1.0
Dun & Bradstreet	146	0.7	Daños - Automóviles	102	0.5	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	207	1.0
afore XXI BANORTE	140	0.7	Cuenta de nómina	66	0.3	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	200	0.9
Santander	68	0.3	Emisión de estado de cuenta	62	0.3	Eliminación de historial crediticio no realizada	192	0.9
Otras instituciones	1,052	5.0	Otros productos	586	2.8	Otras causas	1,580	7.5
Total	20,906	100.0	Total	20,906	100.0	Total	20,906	100.0

Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Zacatecas

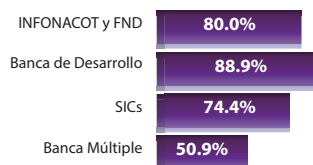
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
 TransUnion <small>BURO DE CREDITO</small>	1,161	25.4	Reporte de crédito especial	1,898	41.6	Actualización de historial crediticio no realizada	838	18.4
 círculo de crédito <small>Sociedad de Información Crediticia</small>	700	15.3	Vida - Individual	576	12.6	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	466	10.2
 BBVA Bancomer	428	9.4	Tarjeta de crédito	488	10.7	Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	388	8.5
 MetLife	400	8.8	Tarjeta de débito	242	5.3	Crédito no reconocido en el historial crediticio	240	5.3
 GRUPO FINANCIERO BANORTE	258	5.7	Crédito personal	228	5.0	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	231	5.1
 Banamex <small>citibanamex</small>	231	5.1	Retiros totales	222	4.9	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	213	4.7
 afore <small>BANORTE</small>	158	3.5	Daños - Automóviles	133	2.9	Consumos no reconocidos	206	4.5
 Santander <small>BANCO SANTANDER (MÉXICO), S.A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE GRUPO FINANCIERO SANTANDER MÉXICO</small>	80	1.7	Crédito hipotecario	91	2.0	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	200	4.4
 GNP SEGUROS	56	1.2	Cuenta de nómina	82	1.8	Eliminación de historial crediticio no realizada	194	4.2
 Banco Azteca	50	1.1	Emisión de estado de cuenta	66	1.5	Solicitud de retiro no concluida o no atendida	192	4.2
Otras instituciones	1,039	22.8	Otros productos	535	11.7	Otras causas	1,393	30.5
Total	4,561	100.0	Total	4,561	100.0	Total	4,561	100.0

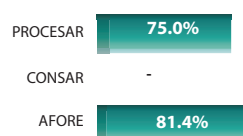
Nota. La lectura de las tablas debe ser de manera vertical.

Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



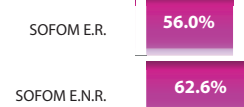
Instituciones SAR



Instituciones de Seguros



SOFOM



	2016	2017
Resolución del Sector	57.7%	64.9%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	16	15

	2016	2017
Resolución del Sector	84.1%	81.3%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	12	15

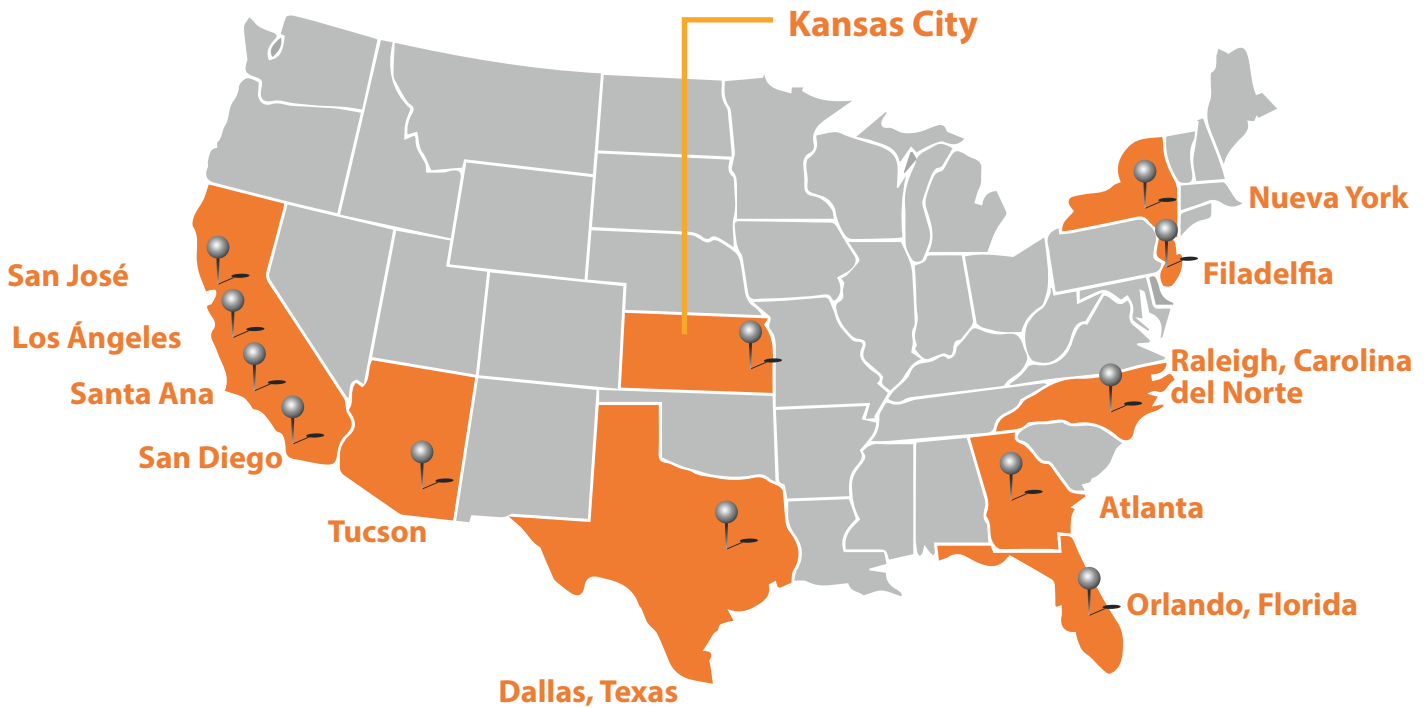
	2016	2017
Resolución del Sector	74.8%	70.7%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	20	15

	2016	2017
Resolución del Sector	59.5%	60.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	15	15

Módulo de Atención en el Exterior MAEX

Apertura de un canal de servicio para mexicanos en el exterior, para atender a nuestros connacionales sobre los productos y servicios financieros tanto en México como de Estados Unidos.

Actualmente se encuentran en servicio, los Módulos en los Consulados de San Diego California, Los Ángeles California, Santa Ana California, San José California, Nueva York, Dallas Texas, Raleigh, Atlanta, Filadelfia, Kansas y Tucson, además de la Línea Telefónica, **LADA INTERNACIONAL 01 85 5219 3773**.



Los servicios que se otorgan actualmente de manera general:

- **Solicitar una Asesoría Financiera.** Orientación sobre productos y servicios financieros.
- **Consulta de AFORE.** Conocer en que AFORE se encuentra registrado el Usuario.
- **Emisión de Reporte de Crédito Especial.** Conocer el Comportamiento de los productos financieros del Usuario.
- **Presentar quejas en contra de una IF (Residencia en México).**
- **Solicitar material de Educación Financiera.**
- **Agendar videoconferencia (especialistas de CONDUSEF).**
- **Canalizar los asuntos competentes a instituciones de los EUA con el CFPB (Oficina para la Protección Financiera del Consumidor).**

Módulo de Atención en el Exterior MAEX

Asuntos Enero - Diciembre 2017

Consulado	Asesorías	Quejas	Total
Consulado de Raleigh	579	0	579
Consulado de Nueva York	123	5	128
Consulado de Los Ángeles	55	6	61
Consulado de San Diego	33	7	40
Consulado de Santa Ana	139	4	143
Consulado de Orlando	22	1	23
Consuldo de Dallas	13	2	15
Consulado de San José	19	0	19
Consulado de Atlanta	4	0	4
Consulado de Filadelfia	6	0	6
Consulado de Tucson	3	0	3
Consulado de Kansas	0	0	0
Buzón U.S.A.	156	55	211
Lada U.S.A.	1,362	0	1,362
Total	2,514	80	2,594

Micrositio de Educación Financiera para Mexicanos en el Exterior

Herramienta de apoyo y consulta para orientar a los connacionales en temas migratorios. Se han incorporado diversos contenidos y videos realizados por CONDUSEF, IME y otras autoridades e instituciones financieras.

Al cierre del mes de diciembre, el Micrositio fue visitado 15,175 veces.

Periodo	Sesiones
Enero - Diciembre 2017	15,175



Acciones 2017 de Condusef para la protección de Migrantes

Guía “Más vale estar preparado”

Su propósito es orientar a los connacionales en EUA y a sus familiares en México sobre los derechos y las alternativas que tienen para conservar sus bienes, proteger su patrimonio, y de ser necesario, transferir su dinero hasta su comunidad de origen.

Se han impreso los siguientes ejemplares:

Tarjetas	Instituciones
100,000	Banco Azteca
100,000	Banamex
50,000	Banco Autofin México
20,000	CONDUSEF
3,000	Unitaller
273,000	Tiraje Total



*Con la finalidad de facilitar su consulta, durante la SNEF se presentó la “versión interactiva de la Guía” la cual se incorporará al Micrositio de Mexicanos en el Exterior.

Acciones 2017 de Condusef para la protección de Migrantes

Primer Taller “Más vale estar preparado”

Derivado de la publicación de la Guía para migrantes, CONDUSEF, en conjunto con el IME y el INEA, diseñó un programa de capacitación vía remota para los Consulados, así como para los responsables de las 300 plazas comunitarias del INEA que se encuentran en EUA, quienes replicarán la información obtenida.

Se impartieron 5 talleres a 333 participantes de los Consulados, Plazas comunitarias, agencias y organizaciones comunitarias:

INEA		CONSULADOS	
Fecha de capacitación	Hora	Fecha de capacitación	Hora
6 de Julio	11:00 a 13:00 hrs.	10 de Julio	11:00 a 13:00 hrs. 13:00 a 15:30 hrs.
7 de Julio	16:00 a 18:00 hrs.	11 de Julio	16:00 a 18:00 hrs.

Convenio de colaboración en beneficio de Mexicanos en Estados Unidos

Con la finalidad de realizar acciones encaminadas a fomentar la colaboración y las acciones tendientes a promover, asesorar, proteger y defender los intereses de los mexicanos radicados en Estados Unidos, se celebró un convenio de colaboración con BANSEFI, INTEGRA INSTITUTE, CONSAR, HABVITA, LATINO TAX PRO, RAZA DEVELOPMENT FUND, HAPPY TAX, FINTECH MEXICO y LATINOS TOGETHER.

- Dar difusión a los programas, acciones y campañas que beneficien a la comunidad de mexicanos en EUA.
- Cooperar y colaborar en el diseño y ejecución de programas y acciones en áreas de intereses común para mexicanos que radiquen en los EUA.
- Revisar y validar los contenidos de los programas y acciones con el fin de establecer un contacto directo con las comunidades.
- Definir y validar la propuesta temática de los programas y acciones a realizar, incluyendo todas las acciones que formen parte de los mismos.
- Fortalecer la asesoría especializada y seguimiento a los programas y acciones dirigidos a los mexicanos que lo requieran.
- Proporcionar los datos e información requeridos para la ejecución de los programas y acciones que las partes acuerden.

Acciones 2017 de Condusef para la protección de Migrantes

Guía "Protege tu patrimonio, abre una cuenta en México"

La guía fue desarrollada por la CONDUSEF junto con el Instituto de los Mexicanos en el Exterior (IME), con la finalidad de coadyuvar al empoderamiento de los migrantes en Estados Unidos y que puedan lograr una mejor inserción en sus comunidades de residencia.

El material pretende informar a los mexicanos que radican en Estados Unidos principalmente sobre:

- Las opciones que tienen para abrir una cuenta de ahorro.
- Seguir realizando aportaciones voluntarias en su Afore a través de una aplicación en su teléfono inteligente.
- Conocer los programas de financiamiento para emprender y construir o comprar una casa en sus entidades de origen.



Acciones 2017 de Condusef para la protección de Migrantes

Feria de Educación Financiera en Estados Unidos

Los días 15, 16 y 17 de Noviembre se llevará a cabo en la Unión Americana, la Feria de Educación Financiera 2017 Protege tus ahorros "Abre una cuenta en México", con la participación de la Secretaria de Relaciones Exteriores, el Instituto de los Mexicanos en el Exterior, CONSAR, BANSEFI y CONDUSEF.

- Se brindaron talleres de educación financiera para la población migrante.
- Se distribuyó Material de difusión impreso y digital (folletos, volantes, boletines, infografías), elaborado por CONDUSEF.



Talleres:

1. Afore Móvil, ¿qué es y qué hace por tus finanzas?: Promover el conocimiento y uso de Afore Móvil entre los migrantes, para incrementar el ahorro para el retiro sin pagar costos de transferencia.
2. Protege tu patrimonio, abre una cuenta en México: Exponer las diferentes opciones para abrir una cuenta en México, principalmente la nueva opción de apertura de cuenta a distancia de BANSEFI.
3. MAEX servicio y atención financiera para ti: Promover los servicios que ofrecen los módulos de MAEX.
4. Crédito para migrantes en retorno, de Nacionalidad Financiera y del grupo de vivienda para migrantes.

Micrositios

Micrositio de Comercio Electrónico

En el mes de julio de 2016, la CONDUSEF en colaboración con Banco de México, lanza el Micrositio de Comercio Electrónico, con el objeto de informar a los usuarios de las mejores prácticas para realizar compras en comercio electrónico de forma segura.

Asimismo, con información de Banco de México se provee de datos estadísticos respecto de las operaciones realizadas en comercio electrónico a través del pago de una tarjeta de crédito o de débito, de manera trimestral tanto en número de operaciones como el monto que representan.

El micrositio está conformado por 7 secciones: ¿Cómo puede ayudarte CONDUSEF?, Tipos de Pago, Tipos de Fraude, Medidas de Seguridad, Lo que debes hacer, Estadística y una sección de Preguntas Frecuentes.

En cada sección se detalla de manera ilustrativa los temas para una mejor comprensión de la información, lo que a permitido tener una fuerte penetración entre los usuarios que visitan la página de CONDUSEF, al registrar durante el 2017 poco más de 34 mil visitas.

Estadísticas de Comercio Electrónico 2017

Trimestre	Solicitudes de compra enviadas para autorización		Compras Autorizadas		% de solicitudes de compra autorizadas	Contracargos en compras autorizadas		% de solicitudes de compra autorizadas
	Monto*	Número	Monto*	Número		Monto*	Número	
1er Trimestre 2017	45,271	51,845,859	27,118	32,562,583	63%	45,271	51,845,859	0.18%
1er Trimestre 2017	50,067	59,444,304	30,922	39,035,988	66%	50,067	59,444,304	0.11%
1er Trimestre 2017	54,002	72,000,101	31,592	46,507,541	65%	54,002	72,000,101	0.83%
1er Trimestre 2017	70,614	87,770,802	40,569	55,630,610	63%	70,614	87,770,802	0.58%
2017	219,954	271,061,066	130,201	173,736,722	64%	219,954	271,061,066	0.47%

*Cifras en millones de pesos

Con información de CONDUSEF y el reporte R27 proporcionado por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores se muestra información de las Reclamaciones que presentan los usuarios originadas por alguna compra en comercio electrónico.

Durante el 2017, se registraron 3.26 millones de reclamaciones, de las cuales el 62.5% se realizaron en tarjeta de crédito y el restante 37.5% con tarjeta de débito.

Micrositio de Comercio Electrónico

Reclamaciones de Usuarios Financieros

Reclamaciones en materia de consumos no reconocidos vía internet **presentadas ante CONDUSEF**

Reclamaciones Enero - diciembre 2017

Total	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)
1,343	55.8	23

Fuente CONDUSEF

Reclamaciones en materia de comercio por internet **presentadas ante la propia institución bancaria**

Reclamaciones Enero - diciembre 2017

Total	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)
3,264,105	93.0	9

Fuente R27 CNBV

Detalle por Institución

Detalle por Producto

Detalle por Trimestre

IDATU
(Desempeño de los Bancos)

Detalle por Institución

Detalle por Producto

Detalle por Trimestre

Consultar histórico de reclamaciones











Finalmente, el micrositio hace una serie de recomendaciones para que el usuario tenga mayor información al realizar operaciones en comercio electrónico más seguras.

Micrositio de Sucursales Bancarias

Asuntos atendidos de Octubre 2016 al 31 de Diciembre de 2017

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), en el mes de noviembre de 2017, dio a conocer el nuevo Micrositio de Sucursales Bancarias, en beneficio de los usuarios de productos y servicios financieros, cuyo objetivo es identificar puntos críticos antes, durante y después de acudir a una sucursal bancaria.

Con este Micrositio el usuario podrá evaluar la calidad de atención de la sucursal (personal de ventanilla, ejecutivo y/o asesor, cajero automático e instalaciones); conocer y comparar las calificaciones de los Bancos y sus sucursales (el mejor y peor servicio); conocer las opiniones o experiencias de otros usuarios; localizar vía GPS la sucursal y/o ATM más cercano; así como identificar a la Unidad de Atención (UNE) de su Banco para reportar una queja.

Institución	Total de Evaluación	Calificación Ventanilla	Calificación Contratación	Calificación Cajero ATM	Calificación Quejas	Calificación Instalaciones	Calificación
 Banamex  citibanamex	26	4.7	4.4	5.2	3.4	5.3	4.5
 GRUPO FINANCIERO BANORTE	12	5.9	5.5	6.2	3.6	5.6	5.3
 Santander <small>BANCO SANTANDER (MÉXICO), S.A. GRUPO FINANCIERO SANTANDER MÉXICO</small>	9	7.0	5.8	9.2	1.8	4.6	5.8
 Scotiabank	4	5.8	8.5	7.5	1.8	6.0	5.9
 Banco Azteca	11	8.1	5.4	6.1	4.5	6.6	6.0
 BanCoppel	2	5.0	8.8	NE	NE	7.0	7.0
 BBVA Bancomer	17	6.9	6.6	9.2	5.9	6.3	7.1
 INBURSA <small>Banco</small>	5	7.8	7.1	6.0	9.9	7.7	7.7
 BANREGIO	2	9.9	7.5	9.0	NE	7.5	8.6
Total	88	6.4	5.8	7.0	4.5	5.9	5.9

Micrositio de Sucursales Bancarias

Datos relevantes:

- La institución que se reporta con el mayor número de evaluaciones es Banamex con 26; seguida de BBVA Bancomer con 17; Banorte con 12; y Banco Azteca con 11.
- Es importante señalar que, a través de este Micrositio, el Usuario puede evaluar el servicio que le otorga al acudir a alguna sucursal bancaria en: operaciones en ventanilla, atención de quejas, servicios y contrataciones, operaciones en Cajeros Automáticos e instalaciones.
- En este sentido, las instituciones que registran calificaciones más bajas son: Banamex con 4.5; Banorte con 5.3; Santander con 5.8; y Scotiabank con 5.9.
- Por el contrario, las Instituciones que obtuvieron mayor calificación en las evaluaciones realizadas por los usuarios son: BanRegio con 8.6; Inbursa con 7.7 y BBVA Bancomer con 7.1


























Micrositio de Ajustadores

Asuntos atendidos de julio de 2016 al 31 de diciembre de 2017

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), dio a conocer el Micrositio de Ajustadores de Seguros de Automóvil el 23 de julio de 2016, en beneficio de los usuarios que cuenten con un seguro de Automóvil y cuyo objetivo es poner un reporte respecto a la calidad en la atención del servicio que le haya sido brindado por su ajustador de seguros al momento del siniestro.

Con este Micrositio el usuario podrá evaluar la calidad de la atención por parte del ajustador; conocer y comparar las calificaciones del servicio brindado respecto a la Aseguradora para la que trabaja; así como identificar a su ajustador y conocer los derechos que tiene a partir del acontecimiento del siniestro, visualizar las estadísticas en cuanto a reclamaciones y siniestros.

Institución	Número de Reclamaciones	Promedio
 ABA SEGUROS	43	3.38
 AIG SEGUROS MÉXICO	4	4.73
 ALLIANZ MÉXICO	2	10.00
 AXA SEGUROS	28	5.52
 EL ÁGUILA COMPAÑÍA DE SEGUROS	5	1.86
 GENERAL DE SEGUROS	1	10.00
 GRUPO NACIONAL PROVINCIAL	77	3.37
 HDI SEGUROS	39	7.18
 HDI-GERLING DE MÉXICO SEGUROS	1	2.98
 LA LATINOAMERICANA	5	3.27
 MAPFRE TEPEYAC	30	3.93
 QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS	77	3.89
 SEGUROS AFIRME	6	1.40
 SEGUROS ATLAS	8	1.50
 SEGUROS BANAMEX	1	3.94
 SEGUROS BANORTE	32	3.89
 SEGUROS BBVA BANCOMER	13	3.27
 SEGUROS INBURSA	150	8.67
 SEGUROS SURA	4	4.01
 TLÁLLOC SEGUROS	2	0.00
 UMBRELLA COMPAÑÍA DE SEGUROS	1	6.19
 ZURICH	17	3.27
 ZURICH SANTANDER SEGUROS MÉXICO	4	3.84
Total	23	100.0%

Micrositio de Ajustadores

Datos relevantes:

- Las instituciones que se reportan con el mayor número de evaluaciones son:

Instituciones de Seguros	Número de evaluaciones	Promedio
Seguros Inbursa	150	8.67
Quálitas Compañía De Seguros	77	3.89
Grupo Nacional Provincial	77	3.37
Aba Seguros	43	3.38
HDI Seguros	39	7.18

- Es importante señalar que, a través de este Micrositio, el Usuario puede evaluar el servicio que le otorga el ajustador al acudir al lugar donde ocurrió el siniestro.
- En este sentido, las instituciones que registran calificaciones más bajas son:

Institución	Número de evaluaciones	Calificación
HDI-Gerling De México Seguros	1	2.98
El Águila Compañía De Seguros	5	1.86
Seguros Atlas	8	1.50
Seguros Afirme	6	1.40
Tláloc Seguros	2	0.00

- Por el contrario, las instituciones que obtuvieron mayor calificación en las evaluaciones realizadas por los usuarios son:

Institución	Número de evaluaciones	Calificación
Allianz México	2	10.00
General de seguros	1	10.00
Seguros Inbursa	150	8.67
HDI Seguros	39	7.18
Umbrella Compañía De Seguros	1	6.19

Herramientas de Información

En 2017 se registraron 6,328,191 accesos a la página de Condusef, entre Simuladores, Calculadoras, Registros y otros Micrositios, lo cual significó una disminución del 21.4% con respecto a 2016.

Destacan el simulador de Crédito Hipotecario con 357,519 accesos y el simulador de Ahorro e Inversión con 219,312 accesos.



Herramientas de Información (Accesos)	191
Simuladores	192
Registro de Comisiones (RECO)	194
Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES)	200

Página

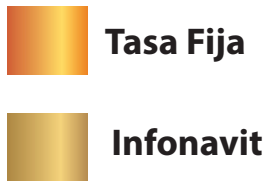
191
192
194
200

Herramientas de Información (Accesos)

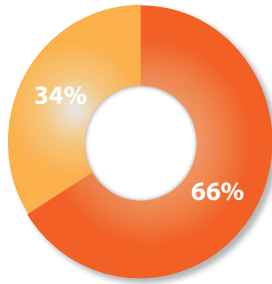
Página WEB	6,328,191
Simuladores y calculadoras	1,352,647
• Hipotecario Tasa Fija	357,519
• Simulador Todo sobre el Ahorro	219,312
• Crédito Automotriz	149,977
• Hipotecario Infonavit	141,893
• Simulador de Fondos de Deuda	104,509
• Sitio de Tarjeta de Crédito	103,587
• Crédito Personal y de Nómina	99,897
• Pagos Mínimos	60,556
• Seguro de Automóviles	45,674
• Gastos Médicos Mayores	44,613
• Presupuesto	15,060
• Movilidad Hipotecaria	10,050
Registros	102,069
• Registros de Contratos de Adhesión (RECA)	64,326
• Registros de Comisiones (RECO)	19,550
• Registros de Tarifas de Seguros Básicos (RESBA)	18,193
Twitter	Seguidores
• @CondusefMX	170,660
• @BuroEntidadesMX	4,369
Facebook	"Me gusta"
• CondusefOficial	91,045
• BuroEntidadesMX	6,348

Simulador de Crédito Hipotecario Tasa Fija y con Apoyo Infonavit

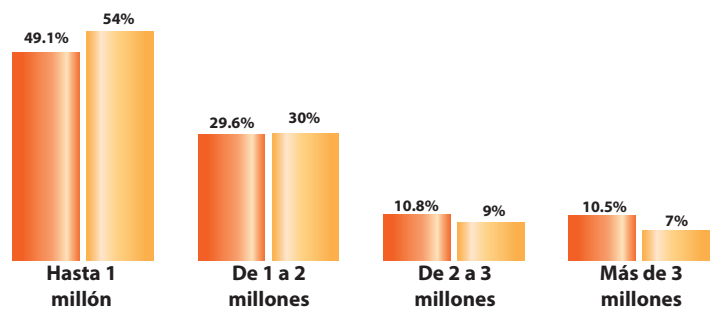
Distribución de las transacciones que realizaron los Usuarios



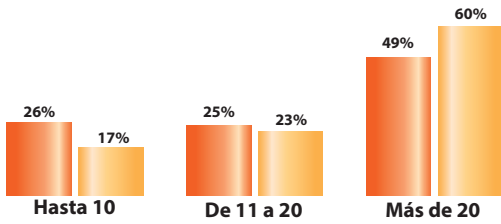
Tipo de Producto



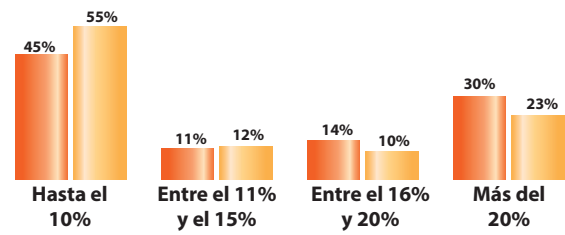
Valor de la vivienda



Plazo (años)

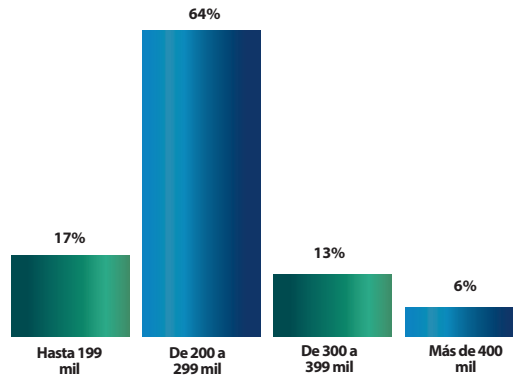


Enganche

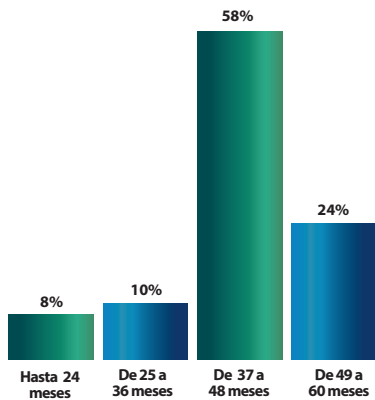


Simulador de Crédito Automotriz

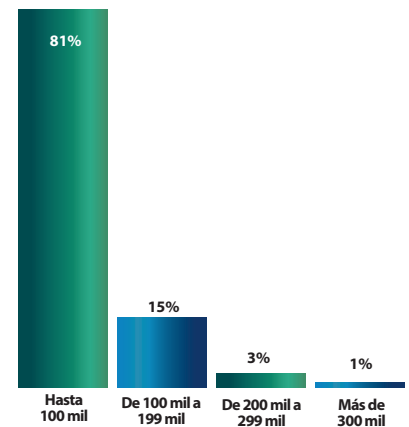
Valor del automóvil



Plazo (meses)



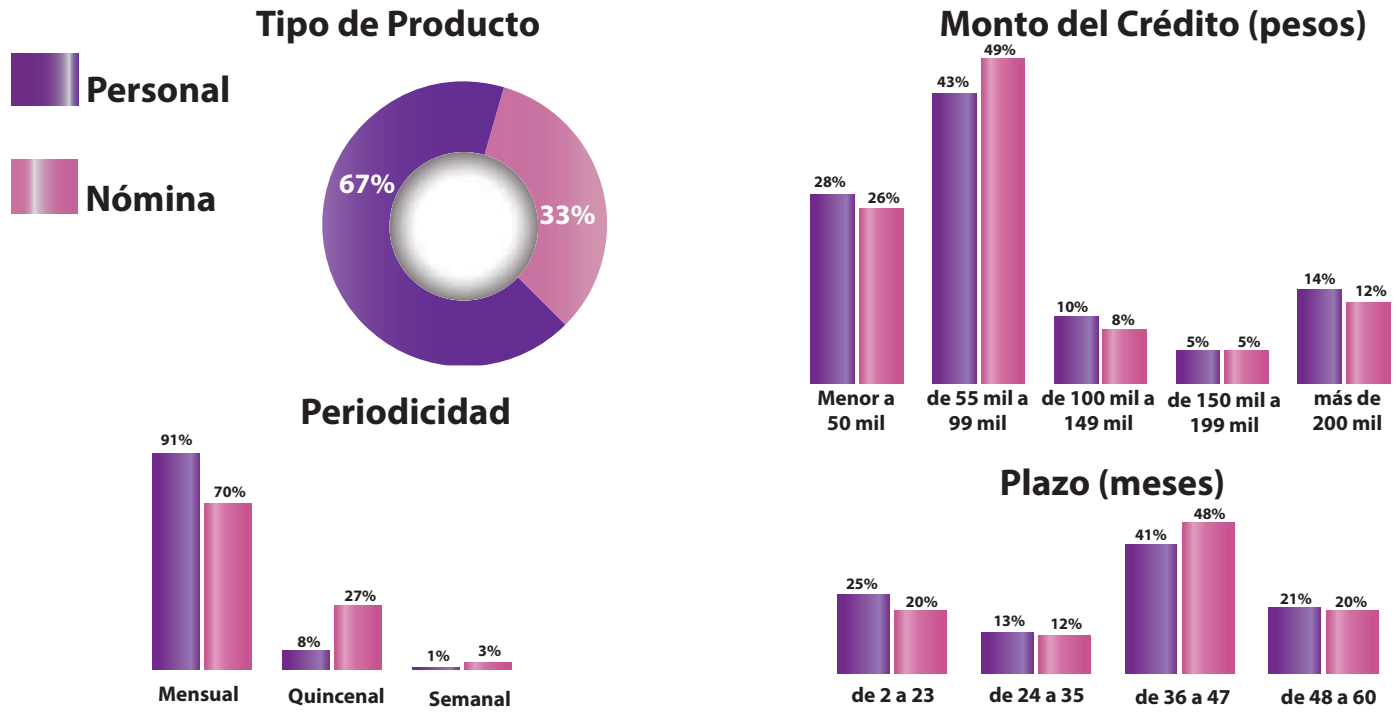
Enganche



% sobre el valor del automóvil

Simulador de Crédito Personal y de Nómina

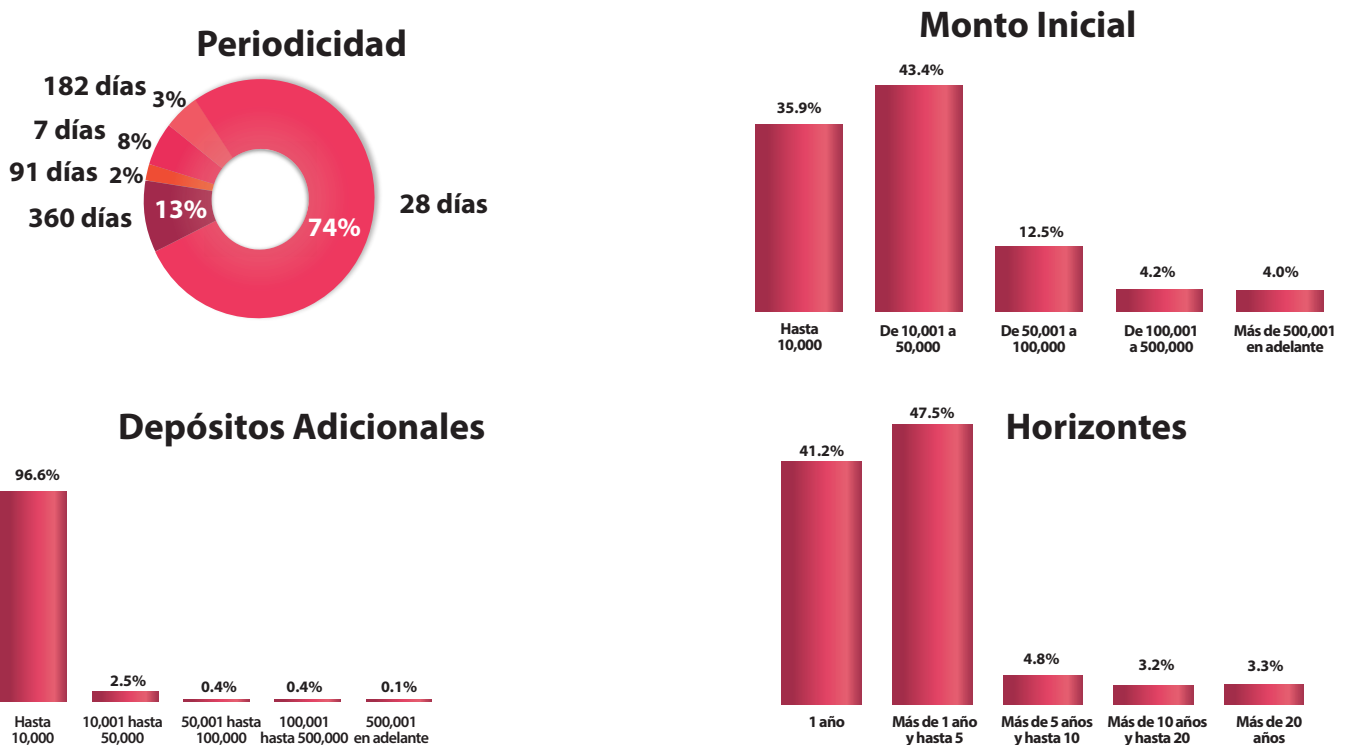
Distribución de las transacciones que realizaron los Usuarios



Simulador de Ahorro y Fondos de Inversión

Ahorro (Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento)

En cuanto al Simulador de Ahorro, las preferencias por los PRLV (Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento) se distribuyeron con periodicidad de reinversión entre 7 y 360 días y monto inicial de la siguiente manera:



Simulador de Ahorro e Inversión

En cuanto a tasas, al mes de diciembre de 2017, las tasas de rendimiento otorgadas por la Banca para el producto PRLV en sus distintos plazos mostraron ligeros incrementos, mientras que los Cetes registraron alzas generalizadas de hasta 0.5 puntos porcentuales.

Plazo	PRLV				CETES	
	Dic-16		Dic-17		Diciembre	
	Min	Max	Min	Max	2016	2017
7	0.65%	4.30%	0.65%	6.05%		
28	0.80%	5.70%	0.80%	7.50%	5.62%	7.02%
90	0.85%	6.04%	0.85%	7.73%	5.99%	7.23%
180	0.90%	6.40%	0.90%	8.00%	6.09%	7.32%
360	1.23%	8.00%	1.35%	8.50%	6.21%	7.33%

Registro de Comisiones (RECO)

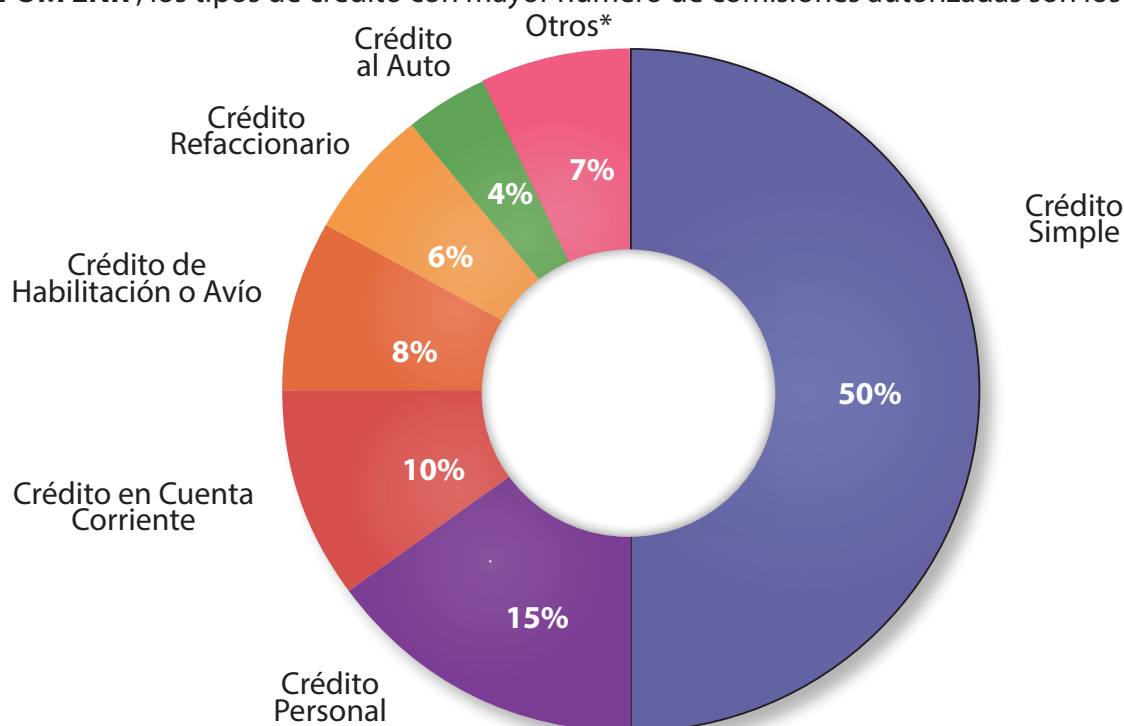
Al cierre de diciembre de 2017, el Registro de Comisiones RECO reportó 1,549 SOFOM ENR registradas, así como 44 Sociedades Financieras Populares (SOFIPOS), 147 Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (SOCAPS) y 88 Uniones de Crédito.

Entre enero y diciembre de 2017 se registraron un total de 5,671 solicitudes de registro de comisión, de las cuales, 2,837 corresponde al sector de las SOFOM ENR, 747 al sector SOFIPOS, 1,931 a las SOCAPS y 156 al sector Uniones de Crédito. Es importante señalar que el número de estas solicitudes, incluye todos los estatus posibles de las solicitudes, incluyendo los avisos de no cobro de comisiones.

A continuación, se presentan los tipos de crédito con mayor número de comisiones autorizadas durante 2017 para los diferentes sectores obligados.

Tipos de productos con mayor número de comisiones: SOFOM E.N.R.

Para las **SOFOM ENR**, los tipos de crédito con mayor número de comisiones autorizadas son los siguientes:

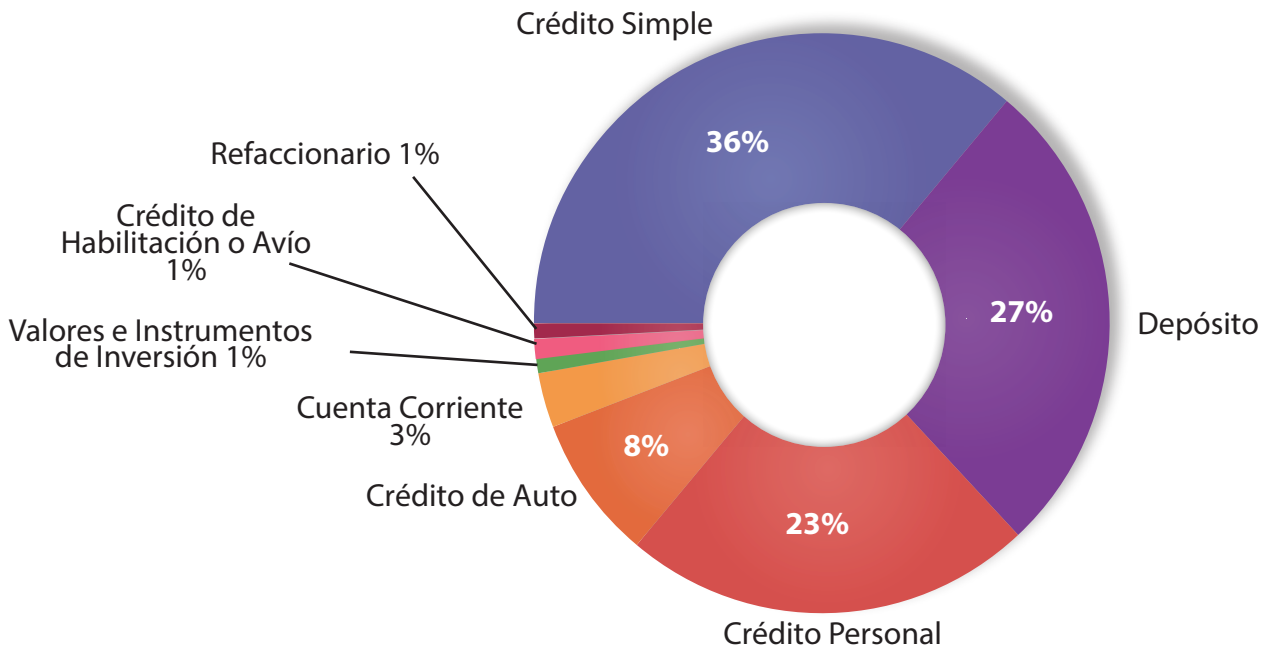


* El rubro "Otros" incluyen las operaciones "crédito hipotecario", "factoraje financiero", "arrendamiento financiero" y "tarjeta de crédito".

Registro de Comisiones (RECO)

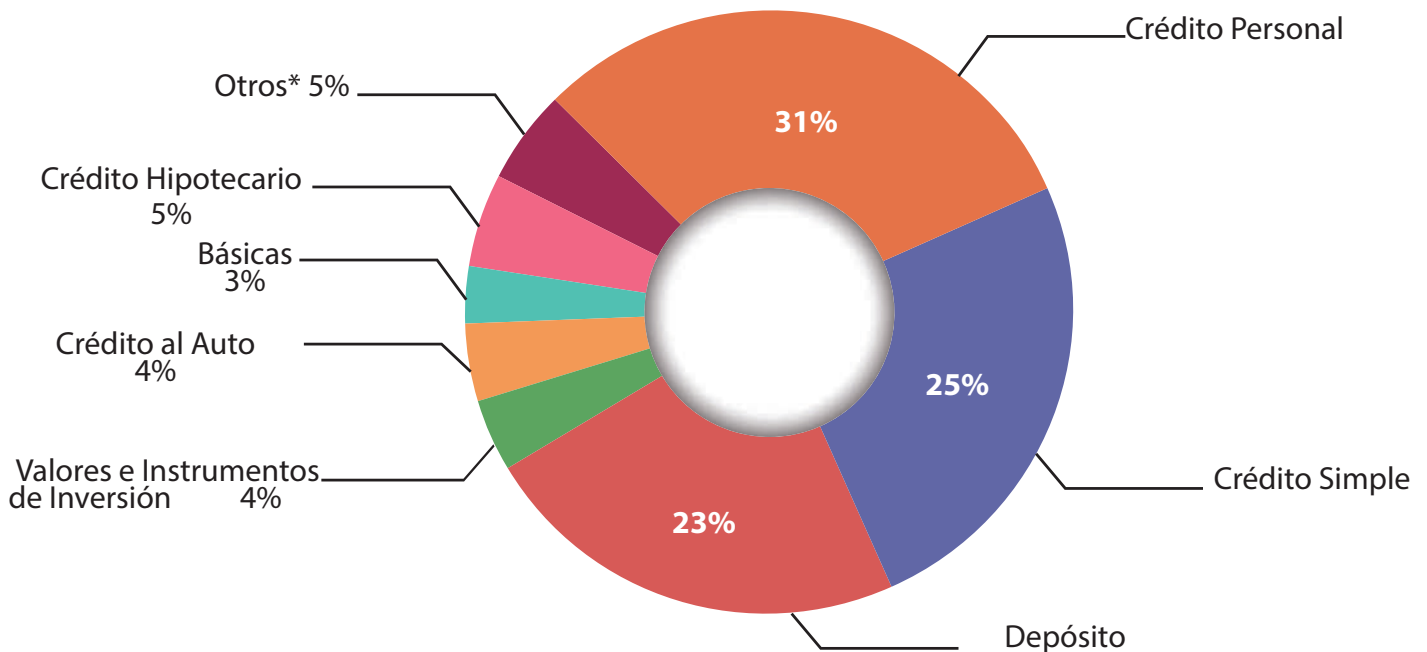
Tipos de productos con mayor número de comisiones: SOFIPOS

Para las **SOFIPOS**, los productos que registraron mayor número de comisiones durante 2017 son:



Tipos de productos con mayor número de comisiones: SOCAPS

Por lo que toca a las Sociedades de Ahorro y Crédito Popular, las operaciones con mayor número de comisiones autorizadas entre enero y diciembre de 2017, son los siguientes:

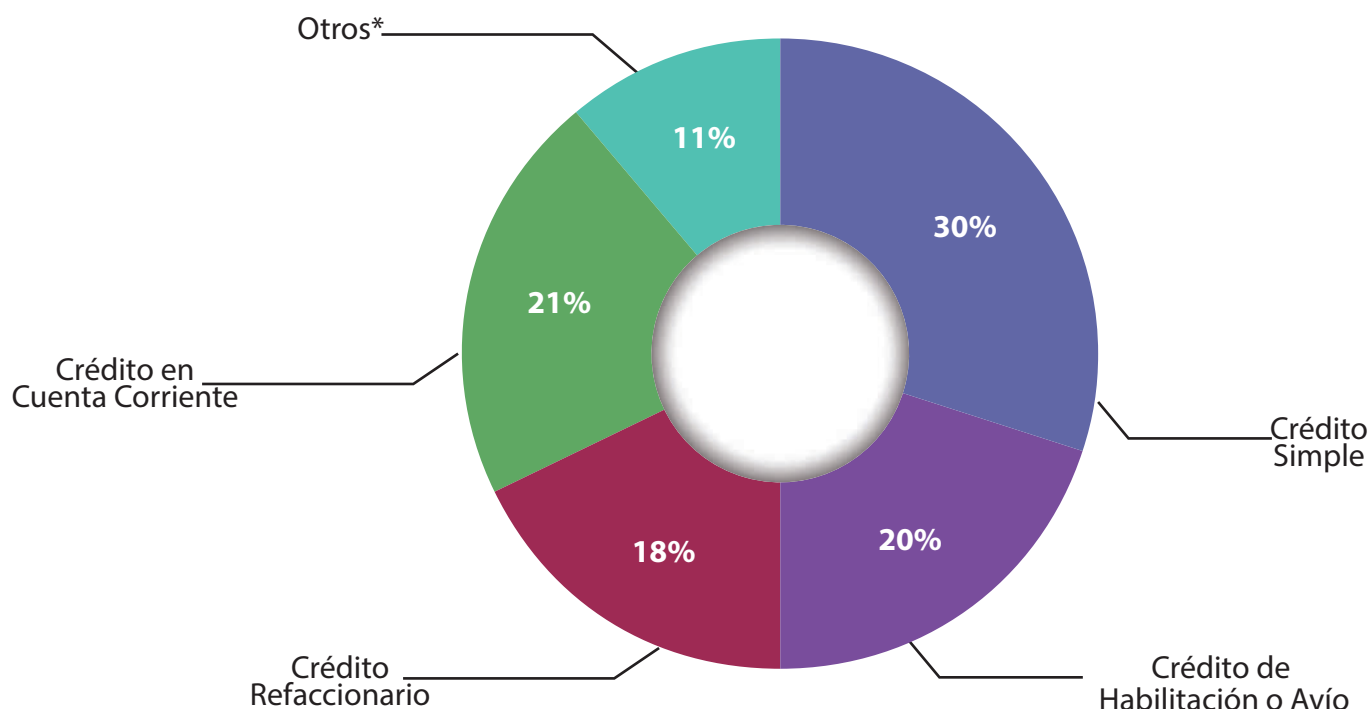


*Dentro del rubro "Otros" incluyen las operaciones "crédito refaccionario", "crédito en cuenta corriente", "crédito de habilitación o Avío" y "tarjeta de crédito".

Registro de Comisiones (RECO)

Tipos de productos con mayor número de comisiones: Uniones de Crédito

Para las Uniones de Crédito, las operaciones con mayor número de comisiones autorizadas entre enero y diciembre de 2017 son los siguientes:



* El rubro "Otros" incluyen las operaciones "valores e instrumentos de inversión", "arrendamiento financiero" y "factoraje financiero".

Otros datos importantes para fines estadísticos dentro del RECO, son los conceptos de las comisiones que cada uno de los sectores registran dentro del mismo.

Registro de Comisiones (RECO)

En el siguiente cuadro se aprecia el número de productos registrados para cada concepto de comisión, dividido por sector.

Productos de Crédito				
Conceptos más utilizados según sector				
	SOFOM E.N.R.	SOFIPOS	SOCAPS	UNIONES DE CRÉDITO
Contratación o Apertura	987	103	-	75
Gastos de Cobranza	393	136	-	9
El producto no prevé comisión alguna	280	19	-	5
Pago tardío o inoportuno	265	23	-	-
Gastos de operación	20	-	-	-
Disposición del Crédito	228	37	-	48
Administración o manejo de cuenta	201	18	-	10
Gastos de investigación y/o formalización	162	38	-	-
Reposición de medios de disposición	5	-	-	-
Reposición de tarjeta por deterioro o por robo o extravío	6	-	3	-
Sustitución del deudor	2	-	-	-
Reimpresión del Estado de Cuenta	51	85	-	-
Aclaración improcedente de la cuenta (Movimientos o cargos no reconocidos)	29	2	-	-
Falta de pago	51	56	2	-
Pago anticipado o prepago	4	1	8	-
Pena convencional	51	17	3	-
Avalúo	4	-	5	-
Coberturas FIRA	26	-	-	-
Consulta de saldo en cajero automático de otras entidades financieras y/o en el extranjero	2	-	-	-
Disposición de efectivo en cajero automático de otras entidades financieras y/o en el extranjero	2	-	2	-
Registro del contrato	4	-	-	1
Recolección de pago a domicilio	2	-	-	-
Anualidad (incluye tarjeta titular y/o adicionales)	16	-	2	-

Registro de Comisiones (RECO)

Productos de Depósito y Ahorro			
Conceptos más utilizados según sector			
	SOCAPS	SOFIPOS	UNIONES
El producto no prevé comisión alguna	375	58	6
Administración o manejo de cuenta	11	18	-
Reposición de Tarjeta por Robo y/o Extravío	60	-	-
Reposición de Tarjeta por Deterioro	39	-	-
Aclaración impropcedente de la cuenta (Movimientos o cargos no reconocidos)	22	19	-
Reimpresión del Estado de Cuenta	10	29	-
Aclaración impropcedente de la cuenta (De transacciones realizadas en cajero)	8	6	-
Reposición de medios de disposición	24	-	-
Por no mantener saldo promedio mínimo mensual	-	9	-
Reposición de medios de disposición	-	4	-
Emisión de tarjeta de débito adicional	-	7	-
Emisión de orden de pago	4	-	-
Pago de servicios	6	-	-
Transferencia interbancaria (SPEI, CECOBAN)	13	19	-
Emisión de medios de disposición	2	-	-
Reposición de tarjeta por robo, extravío o deterioro	-	19	-
Consulta de saldo en Cajero Automático de otras Entidades Financieras y/o el extranjero	1	7	-
Disposición de Efectivo en Cajero Automático de otras Entidades Financieras y/o el extranjero	1	7	-

Registro de Comisiones (RECO)

Por lo que toca a la Cartera de Crédito, de acuerdo a la información que registran las SOFOM E.N.R en el sistema RECO las cifras al cierre de 2017, son las siguientes:

Saldo de Cartera Total al mes de Diciembre de 2017				
Cartera Total en pesos				
PRODUCTO	CARTERA TOTAL	CARTERA VIGENTE	CARTERA VENCIDA	IMOR
TOTAL DEL SECTOR SOFOM ENR	516,733,578,917	496,594,025,688	20,139,553,229	3.9%
Arrendamiento Financiero	12,789,950,137	11,647,275,064	1,142,675,073	8.9%
Crédito al Auto	4,878,135,960	4,747,266,907	130,869,053	2.7%
Crédito de Habilitación o Avío	11,303,208,469	10,740,907,208	562,301,261	5.0%
Crédito de Nómina	9,493,311,456	8,405,966,332	1,087,345,124	11.5%
Crédito en Cuenta Corriente	45,904,009,903	44,899,962,764	1,004,047,139	2.2%
Crédito Hipotecario	7,740,492,035	5,687,811,944	2,052,680,091	26.5%
Crédito Personal	12,450,006,570	10,887,183,154	1,562,823,416	12.6%
Crédito Refaccionario	13,550,133,983	11,965,570,519	1,584,563,464	11.7%
Crédito Simple	337,148,561,408	327,804,389,364	9,344,172,044	2.8%
Factoraje Financiero	15,303,130,238	14,955,636,212	347,494,026	2.3%
Tarjeta de Crédito	740,632,661	644,780,175	95,852,486	12.9%
Otros*	45,432,006,097	44,207,276,045	1,224,730,052	2.7%

*Incluyen los productos: Créditos Estructurados, Fideicomisos en Garantía, Administración de créditos y Otros

Derivado del proceso de Renovación de las Sofom ENR, algunas instituciones podrán haber cambiado de régimen a Sofom ER, Sociedades Anónimas, entre otras.

IMPORTANTE: La información que se muestra es registrada por cada Sofom ENR, por lo que el detalle y veracidad son responsabilidad exclusiva de las mismas.

SIPRES: Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros

Con motivo de la publicación en el Diario Oficial de la Federación de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros el 18 de enero de 1999, y con ello la creación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, el artículo octavo de dicho ordenamiento establece la consigna a esta Comisión Nacional de instaurar y mantener actualizado un Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros, conformado por todas aquellas Instituciones Financieras que ofrezcan un producto o servicio financiero a los Usuarios.

Desde entonces, dicho registro se ha ido consolidando hasta ser una de las herramientas más importantes a nivel de la Administración Pública Federal, debido a su contenido, ya que refleja el estatus operativo en que se encuentran las Instituciones Financieras registradas en él. Asimismo, cuenta con un devenir histórico que permite conocer los cambios que se han dado a lo largo del tiempo en una determinada Institución Financiera. También, refleja información de los miembros del consejo de administración y de los principales funcionarios de cada Institución Financiera. Por último, cuenta con datos de localización de las mismas, datos de los principales actos corporativos y toda aquella información adicional que es proporcionada por distintas autoridades.

Hoy en día el SIPRES es consultado por distintas autoridades, como son el Banco de México, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, el Servicio de Administración Tributaria, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la Procuraduría Federal del Consumidor, el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos, entre otras.

Al cierre de 2017, se tiene registradas en SIPRES un total de 2,925 Instituciones Financieras con estatus en Operación y Autorizadas, las que se distribuyen en los siguientes subsectores de la actividad financiera:

Sector	2016	2017	Var%
Administradoras de fondos para el retiro	11	11	-
Almacenes generales de depósito	19	19	-
Casas de bolsa	36	36	-
Casas de cambio	9	9	-
Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero	2	2	-
Fondos de Inversión	359	523	45.7
Instituciones de Banca de Desarrollo	6	6	-
Instituciones de Banca Múltiple	49	49	-
Instituciones de Fianzas	15	16	6.7
Instituciones de Seguros	81	80	-1.2
Operadores del Mercado de Derivados	5	4	-20
Pensiones	9	9	-
Salud	8	8	-
Sociedades Controladoras	25	25	-
Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo	147	152	3.4
Sociedades de Ahorro y Préstamo	2	2	-
Sociedades de Información Crediticia	3	3	-
Sociedades de Inversión	224	89	-60.3
Sociedades de Inversión especializadas de fondos para el retiro	75	75	-
Sociedades Distribuidoras de Acciones de Sociedades de Inversión	9	7	22.2
Sociedades Financieras Comunitarias	1	1	-
Sociedades Financieras de Objeto Múltiple E.N.R.	1,657	1,577	-4.8
Sociedades Financieras de Objeto Múltiple E.R.	53	49	-7.5
Sociedades Financieras Populares	43	44	2.3
Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión	41	40	-2.4
Uniones de Crédito	93	89	-4.3
Total general	2,982*	2,925*	-1.9

*Se descontó a "Procesar, S.A. de C.V., Empresa Operadora de la Base de Datos Nacional SAR., al no estar incluida en el Buró de Instituciones Financieras."

Solicitud de Opinión Favorable respecto de los estatutos sociales para construir una SOFOM

Como resultado de la Reforma Financiera se modificó la Ley General de Organizaciones y actividades Auxiliares del Crédito y se emitieron las Disposiciones de Carácter General para el Registro de Prestadores de Servicios Financieros; esta publicación estableció un procedimiento previo al registro de las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (SOFOM). Durante el ejercicio de 2017, se recibieron 437 solicitudes de opinión respecto del proyecto de estatutos sociales para constituir una SOFOM:

2017							
	Ene-Feb	Mar-Abr	May-Jun	Jul-Ago	Sep-Oct	Nov-Dic	Total
Solicitudes de Opinión Recibidas	43	69	124	90	34	77	437
Solicitudes Favorables *	35	21	57	31	28	20	192
Solicitudes Prevenidas*	27	23	12	15	13	16	106

* El número de autorizadas y prevenciones no es acumulable, ya que una solicitud puede ser autorizada o prevenida en el mismo mes o en el mes siguiente.

Solicitud de Renovación de Registro

Otro aspecto, no menos importante, que derivó de la Reforma Financiera fue la renovación del registro de todas aquellas Sociedades Financieras de Objeto Múltiple que al 08 de octubre de 2014 tuvieran un registro vigente en la Comisión Nacional. Esta renovación tuvo cabida por virtud de la SEXTA Transitoria de las Disposiciones de Carácter General para el Registro de Prestadores de Servicios Financieros, cuya publicación en el Diario Oficial de la Federación fue el 7 de octubre de ese mismo año. En términos generales el proceso fue más o menos el siguiente:

Las entidades tenían como fecha límite para solicitar la renovación de su registro hasta el 06 de julio de 2015 (270 días naturales a partir de la entrada en vigor de las Disposiciones), para lo cual debían cumplir con ciertos requisitos al pie de la letra, como someter su objeto social a la revisión de la Comisión, acreditar el cumplimiento de sus obligaciones frente a esta, al menos por un periodo de seis meses anteriores a la solicitud, contratar los servicios de por lo menos una Sociedad de Información Crediticia, no utilizar palabras reservadas a intermediarios financieros autorizados por el Gobierno Federal, a menos de que obtuvieran autorización para ello y, por último, tenían que obtener un dictamen de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, el cual serviría de base para garantizar que las operaciones que realicen dichas entidades estén supervisadas por la autoridad antes mencionada.

Al cierre de diciembre de 2017, el número de SOFOM que han renovado su registro es de 1,496.

Cancelación de Registro

Como se mencionó en el proceso de renovación, a simple vista el panorama se veía favorable para dicho sector de la actividad, sin embargo, el resultado culminó en la depuración de poco menos de la mitad de las SOFOM registradas al 8 de octubre de 2014, por lo que al vencimiento del plazo (6 de julio de 2015) **1,449 SOFOM** no solicitaron la renovación de su registro, lo que implicó que la Comisión Nacional les iniciara el proceso de cancelación previsto en las Disposiciones que regulan el SIPRES, otorgándoles la respectiva garantía de audiencia.

Al cierre del ejercicio 2017, el estatus en el proceso de cancelación de las SOFOM es el siguiente:

Trámite de cancelación SOFOM E.N.R.	No.
Canceladas	1,297
Con resolución de no cancelación	1
En proceso de cancelación	16
Transformadas (antes de iniciar procesos de cancelación)	120
Liquidadas (antes de iniciar proceso de cancelación)	15
Total	1,449

Reclamaciones monetarias de la Banca R27

Cada vez que un Usuario enfrente un problema o requiera de alguna aclaración relacionada con el producto o servicio que ofrece la Institución financiera, tiene el derecho de acudir a esta última para ser atendido, o bien, puede recurrir a la Condusef.

Con base en la información que reportan los Bancos a la CNBV, la Condusef pone a disposición de los Usuarios, un análisis sobre las reclamaciones con impacto monetario que presentaron los clientes de la Banca al cierre de 2017, con la finalidad de que los Usuarios conozcan los productos, los medios o canales y las principales causas que motivaron esas quejas.



	Página
Productos financieros reclamados	203
Canales transaccionales reclamados	204
Causas de reclamación	205
Resultado de las reclamaciones y tiempo promedio de respuesta	206
Monto reclamado y monto abonado al cliente	207
Reclamaciones monetarias por Banco	208
Reclamaciones imputables a un posible fraude	209

R27

Otra manera de proteger y defender a los Usuarios de servicios financieros por parte de la CONDUSEF, ha sido conocer las reclamaciones que directamente presentan los clientes a sus propias Instituciones financieras.

Esta Comisión realizó un análisis de las reclamaciones presentadas por clientes de Instituciones de Banca Múltiple durante el año 2017.

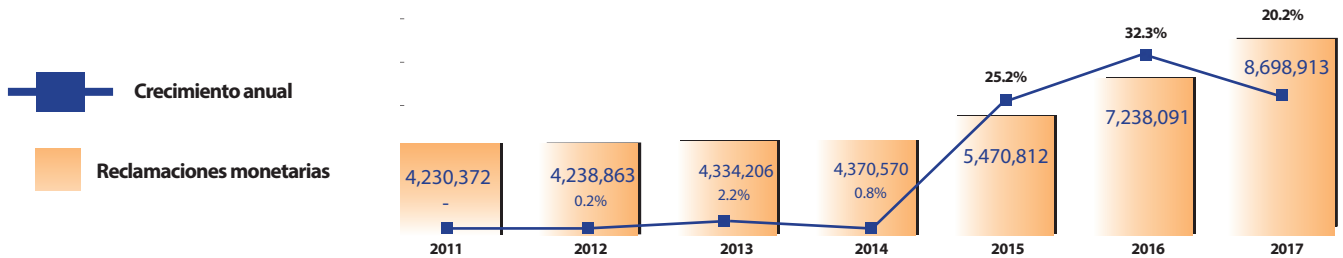
Para la elaboración del análisis, la CONDUSEF solicitó a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), con base en el convenio de colaboración firmado entre ambas Comisiones, los registros de las reclamaciones que las Instituciones de Banca Múltiple le proporcionan trimestralmente a través del Reporte Regulatorio R27.

Dichos registros contienen información de las reclamaciones monetarias desagregadas en productos, canales y causas que pueden afectar el patrimonio de los clientes, así como de los importes reclamados y recuperados.

Una reclamación monetaria es aquella operación que implica un monto que no es reconocido por el cliente y que ha sido comunicada de manera directa en la Unidad Especializada (UNE) o en la sucursal u otra ventanilla del banco, o bien, de forma indirecta a través de la CONDUSEF.

Con base en los datos reportados, durante 2017 se registraron cerca de 8.7 millones de reclamaciones monetarias en contra de 35 bancos, lo que significó un incremento de 20.2% con respecto a 2016. Cabe resaltar que entre 2012 y 2016 la tasa de crecimiento de las reclamaciones en promedio fue de 12.2% (gráfica 1.1).

Evolución histórica de las reclamaciones monetarias en contra de los Bancos



Fuente: CONDUSEF, con datos de la CNBV al cierre de 2017.

Productos financieros reclamados

Durante 2017 el producto con mayor número de reclamaciones fue Tarjeta de crédito con 4,697,050 reclamos (54.0%), seguido por Tarjeta de débito con 3,320,438 (38.2%) y Cuentas de depósito a la vista con 532,617 (6.1%), como se observa en la gráfica 1.2.

El resto de las reclamaciones suman 148,808 (1.7%) que incluye Cuentas de nómina, Crédito personal, entre otros.

La CONDUSEF, en el ámbito de sus facultades, realiza diversas acciones preventivas y correctivas para reducir las reclamaciones de los Usuarios, particularmente en los productos que presentan más inconformidades.

Asimismo, evalúa y supervisa los productos que ofrecen las instituciones financieras y en su caso, ordena la suspensión de publicidad engañosa, así como cambios en los contratos de adhesión y estados de cuenta que no cumplan con la normatividad o bien contengan información que induzcan al usuario al error.

Detecta cláusulas abusivas dentro de los contratos de adhesión y ahora con las nuevas atribuciones que le da la Reforma Financiera, puede ordenar que sean eliminadas de los contratos.

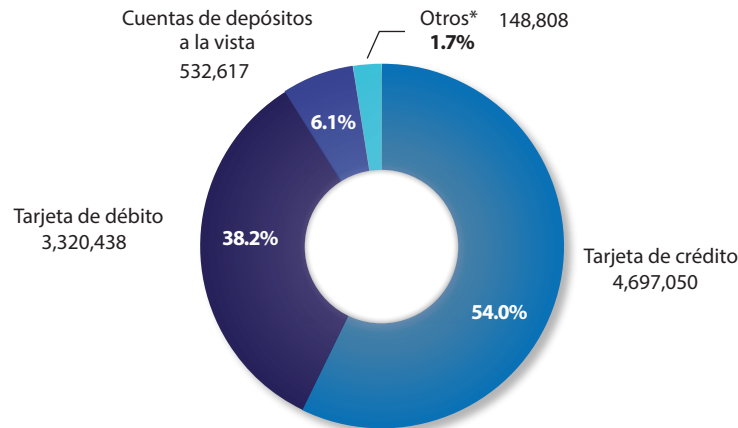
En caso de incumplimiento de las Instituciones, la CONDUSEF las sanciona conforme a la ley aplicable.

Emite además recomendaciones a las Instituciones financieras, que contribuyan a la protección de los intereses de los Usuarios, como las siguientes:

- Operación de las tarjetas con chip en todas las tarjetas de crédito y débito del país que aún no cuentan con el mismo, así como el uso de una clave de seguridad.
- Colaboración de los comercios para evitar el mal uso de las tarjetas, al identificar al cliente y su firma contra un documento oficial.
- Uso de tecnología de punta que evite intromisiones de agentes externos en sus sistemas.

Por otra parte, orienta y emite recomendaciones a los Usuarios para que hagan buen uso de los productos financieros y diseña herramientas para que estén bien informados sobre las características de los productos que contratan o están por contratar, con respecto a las tasas de interés y comisiones que cobran, cláusulas de los contratos y prácticas no sanas, para evitar que los Usuarios presenten reclamaciones improcedentes.

Distribución de las reclamaciones monetarias por producto financiero



*Incluye: Cuentas de nómina, Crédito personal, Crédito al consumo, Crédito de nómina, Crédito automotriz, Valores e instrumentos de inversión, Tarjeta prepagada y Crédito hipotecario.

Fuente: CONDUSEF, con datos de la CNBV al cierre de 2017.

Canales transaccionales reclamados

Respecto a los canales transaccionales por los cuales se realizó la operación origen de la reclamación reportada, Comercio por internet es el que registró el mayor número de reclamaciones con 3,264,105 (37.5%), 97.7% más que el año pasado; seguido por el de Terminal punto de venta con 2,076,181 (23.9%) el cual disminuyó 23.0%; y movimientos generados por el banco, que incluye cargos por comisiones, anualidades, moratorios, abono de intereses y domiciliaciones, con 1,220,595 reclamos (14.0%) con un incremento del 8.0% con respecto a 2016. Estos canales son los más reclamados debido a que son los más utilizados por los Usuarios.

Por lo anterior, la CONDUSEF promueve que los bancos en conjunto con los comercios por internet adopten medidas preventivas y de mayor seguridad para los Usuarios; dada la incidencia de reclamaciones que se presentan en el uso de este canal - que presentó casi el doble de reclamaciones con respecto al año anterior- del mismo modo esta comisión promueve la modernización de las TPV's y los cajeros automáticos para incrementar la seguridad de las operaciones.

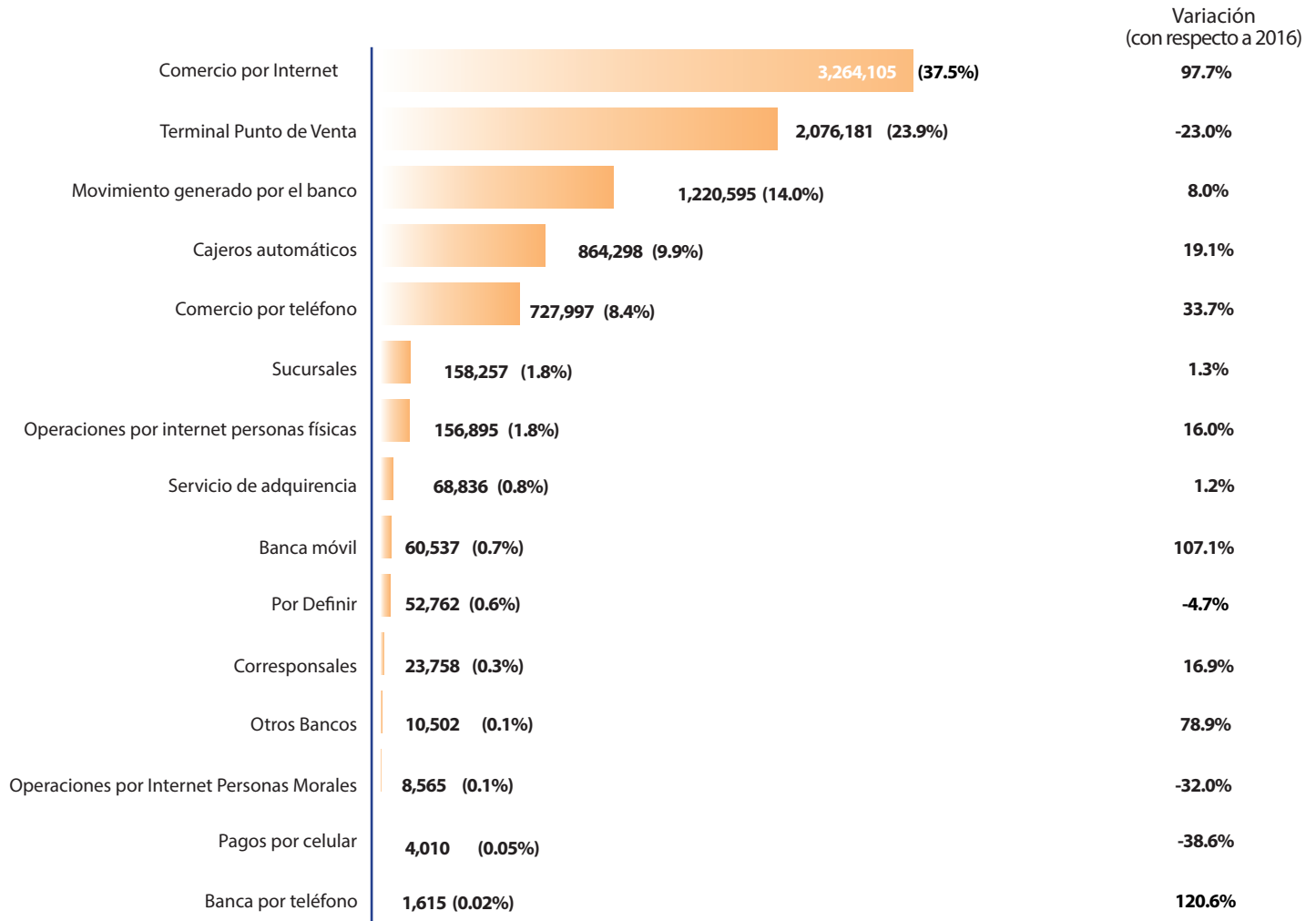
Al mismo tiempo, la CONDUSEF emite recomendaciones para que los usuarios tomen medidas para el adecuado uso de estos canales, así como para prevenir afectaciones patrimoniales.

Por su parte, los canales transaccionales con menor número de reclamaciones fueron; Banca por teléfono con 1,615, Pagos por Celular con 4,010 y Operaciones por Internet Personas Morales con 8,565.

Cabe destacar que a través de canales remotos, la Banca móvil mostró un crecimiento de 107.1% con respecto a 2016, mientras que los pagos por celular presentaron una disminución en el número de reclamaciones de 38.6%.

Es por ello que la CONDUSEF continua emitiendo recomendaciones a los Usuarios y a las instituciones financieras para prevenir las inconformidades por el uso de estos canales, como son, memorizar las contraseñas y no guardarlas en el celular, cambiar las claves de acceso por lo menos cada tres meses, verificar que el sitio de internet sea seguro, reportar la pérdida o robo del celular al banco para dar de baja el servicio y limitar el número de intentos para el ingreso a la sección de transacciones de las páginas web de las instituciones.

Canales por el que se realizó la operación de la reclamación



Fuente: CONDUSEF, con datos de la CNBV al cierre de 2017

Causas de reclamación

La causa de reclamación más recurrente es la de "Cargo no reconocido por consumos efectuados" la cual concentra el 70.3% del total de las reclamaciones, con 6,111,305 asuntos. Esta causa está directamente vinculada con el uso de tarjetas bancarias en TPV's (crédito, débito y prepagada) que además es uno de los canales y productos con mayor número de reclamaciones.

En orden de importancia, le siguen: "Pago Automático Mal Aplicado Total o Parcialmente (domiciliaciones)" con 549,162 asuntos (6.3%) y "No entrega cantidad solicitada" con 484,165 reclamaciones (5.6%).

La causa menos reclamada fue "Transferencia No Acreditada" con 2,372 reclamaciones (0.03%).

Esta situación puede impactar en el nivel de confianza de los Usuarios, ya que pudieran considerar que realizar pagos con las tarjetas a través de las TPV's no es suficientemente seguro y esto afecta negativamente en la contratación de tarjetas y consecutivamente en la inclusión financiera.

La CONDUSEF reconoce la problemática y destaca la importancia de la protección al consumidor para impulsar la inclusión financiera y por ello está comprometida con las acciones que promuevan la educación financiera para que más Usuarios sientan confianza de contratar y utilizar productos y servicios financieros y que sepan en caso de presentar alguna inconformidad, qué hacer y a quién acudir.

En esta materia ha insistido en que los Usuarios no deben perder de vista la tarjeta mientras se realiza cualquier transacción, no deben permitir que pasen más de dos veces la tarjeta por la terminal electrónica y deben reportar cualquier anomalía al banco de manera inmediata.

Causas de reclamación

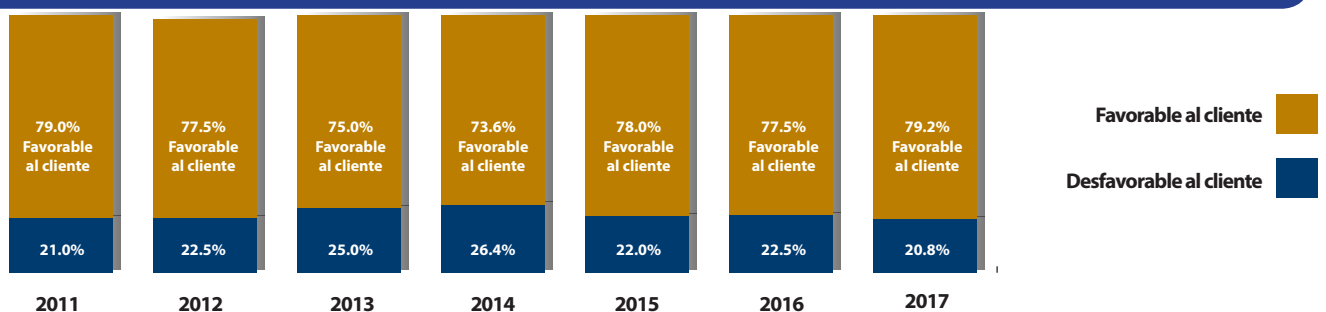
Cargo no reconocido por consumos efectuados	6,111,305	(70.3%)
Pago automático mal aplicado total o parcialmente (domiciliaciones)	549,162	(6.3%)
No entrega cantidad solicitada	484,165	(5.6%)
Retiro no reconocido	275,433	(3.2%)
Cobro no reconocido por otras comisiones	233,984	(2.7%)
Cobro no reconocido de comisión por manejo de cuenta	223,941	(2.6%)
Cobro no reconocido de intereses ordinarios y/o moratorios	176,864	(2.0%)
Pago no acreditado	117,639	(1.4%)
Depósito no acreditado	98,530	(1.1%)
Error operativo del cliente	67,113	(0.8%)
Inconformidad por alteración de pagarés	43,645	(0.5%)
Transferencia no reconocida	42,262	(0.5%)
Abonos por servicios de adquirencia	37,224	(0.4%)
Producto no reconocido	32,581	(0.4%)
Cobro no reconocido de impuestos y otros cargos	29,512	(0.3%)
Por definir	27,518	(0.3%)
Cobro no reconocido por comisiones por disposiciones de efectivo	26,093	(0.3%)
Cheques mal negociados	24,314	(0.3%)
Cargos por servicios de adquirencia	23,921	(0.3%)
Devolución no aplicada	23,087	(0.3%)
Error operativo del banco	22,057	(0.3%)
Suplantación de identidad	16,596	(0.2%)
Pago duplicado	7,027	(0.1%)
Inconformidad de rendimientos o capital pagados	2,568	(0.03%)
Transferencia no acreditada	2,372	(0.03%)

Fuente: CONDUSEF, con datos de la CNBV al cierre de 2017.

Resultado de las Reclamaciones y Tiempo promedio de respuesta*

De las 8,698,913 reclamaciones registradas durante 2017, el 94.4% se encontraban concluidas, mientras que el resto continuaban en trámite 486,297 (5.6%). De las 8,212,616 reclamaciones concluidas, el 79.2% fueron favorables al cliente (6,504,494), lo que significó un incremento de la resolución con respecto a 2016, ya que en este año este porcentaje se ubicó en 77.5%. Asimismo, el tiempo promedio de respuesta en 2017 fue de 9 días hábiles, dos días menos que en 2016 (11 días).

Resultados de las reclamaciones concluidas



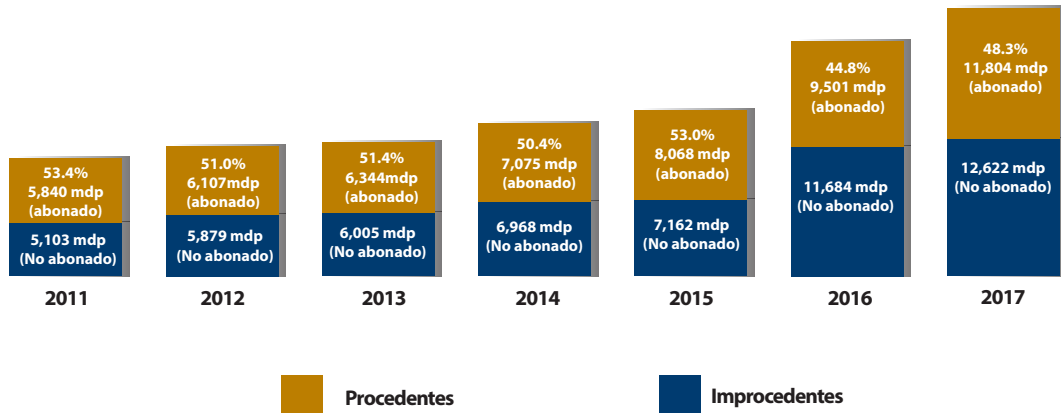
Fuente: CONDUSEF, con datos preliminares de la CNBV al cierre de 2017.

*Dichas cifras podrán variar conforme los asuntos en trámite se vayan concluyendo.

Monto reclamado y monto abonado al cliente*

De las reclamaciones registradas en 2017, los clientes reclamaron un importe de 24,426 millones de pesos, mientras que en 2016 reclamaron 21,185 millones de pesos. En los casos en que las resoluciones fueron favorables al cliente, se procedió al abono por un importe de 11,804 millones de pesos en 2017 y de 9,501 en 2016, es decir, el 48.3% y 44.8% del monto reclamado respectivamente.

Monto abonado al cliente del total reclamado



Fuente: CONDUSEF, con datos de la CNBV al cierre de 2017.

*Dichas cifras podrán variar conforme los asuntos en trámite se vayan concluyendo.

Reclamaciones Monetarias por Banco

En 2017, 35 Bancos registraron reclamaciones monetarias, de los cuales el G7 concentró el 92% (BBVA Bancomer 27%, Banamex 23%, Santander 17%, Banorte-IXE 13%, HSBC 6%, Inbursa 4% y Scotiabank 2%). Banco Azteca se metió entre los Bancos del G7 en cuanto al número de quejas, al registrar 245,942 reclamaciones, es decir, más que las reportadas por Scotiabank.

En cuanto a la resolución al usuario, 15 de los 35 Bancos obtuvieron un porcentaje de respuesta favorable superior al promedio del sector (79.2%).

Con respecto al monto reclamado por el Usuario, el G7 concentró el 95.3% del total del importe reclamado (BBVA Bancomer, Banamex, Santander, Banorte-IXE, HSBC, Scotiabank e Inbursa), sin embargo, su porcentaje de abono en conjunto fue de 48.1%, dos décimas por debajo del porcentaje de abono del sector (48.3%).

De los 28 Bancos restantes, sólo 5 bonificaron el 100.0% (Banco Forjadores, Banco Sabadell, Banco Inmobiliario, Banco Interacciones y Investa Bank), otros 14 lo hicieron por encima del porcentaje de abono del sector (entre los que destacan Consubanco, Banco Ve Por Más y Banco Compartamos) y 9 lo hicieron por debajo (los de menor porcentaje son Banco Credit Suisse, Banca Mifel y Banco Azteca).

Reclamaciones monetarias por Banco

Banco	Reclamaciones	Monto Reclamado (\$)	Monto Abonado (\$)	Abonado* (%)	Resolución Favorable (%)	Tiempo de respuesta (días)
BBVA Bancomer, S.A.	2,324,331	8,767,691,655	2,892,284,656	33.0	73.6	5
Banco Nacional de México, S.A.	1,993,392	5,325,998,969	2,683,248,529	50.4	83.0	9
Banco Santander (México), S.A.	1,453,233	2,851,045,285	1,571,383,499	55.1	79.3	19
Banco Mercantil del Norte, S.A.	1,160,906	2,308,135,176	1,708,564,420	74.0	94.3	3
HSBC México, S.A.	483,913	2,328,805,909	1,727,037,554	74.2	79.0	10
Banco Inbursa, S. A.	382,161	835,692,877	373,995,533	44.8	72.6	8
Banco Azteca, S.A.	245,942	236,349,672	67,246,408	28.5	56.3	8
Scotiabank Inverlat, S.A.	190,370	862,842,640	250,799,982	29.1	62.5	13
BanCoppel, S.A.	120,488	141,566,756	95,751,853	67.6	74.6	17
American Express Bank (México), S.A.	118,183	240,048,239	146,540,358	61.0	86.8	18
Banco Invex, S.A.	78,925	111,965,115	51,989,518	46.4	77.6	13
Banca Afirme, S.A.	52,294	102,722,913	62,795,500	61.1	65.5	7
Banco del Bajío, S.A.	29,200	101,991,187	54,576,172	53.5	81.9	14
Banco Regional de Monterrey, S.A.	26,178	52,737,743	35,446,592	67.2	71.2	13
Banco Ahorro Famsa, S.A.	13,837	33,564,033	10,264,991	30.6	29.3	10
Consubanco, S.A.	9,302	13,859,213	12,327,148	88.9	81.6	8
Banco Multiva, S.A.	5,027	25,020,826	16,662,211	66.6	67.4	9
Cibanco, S.A.	2,881	36,020,836	16,141,022	44.8	88.2	9
Banco Compartamos, S.A.	2,199	6,799,503	5,221,912	76.8	84.3	7
Banco Monex, S.A.	2,117	7,611,054	4,020,949	52.8	88.6	17
Banca Mifel, S.A.	1,375	12,196,360	3,243,101	26.6	71.3	11
Banco Forjadores, S.A.	951	5,544,453	5,544,453	100.0	100.0	2
Intercam Banco, S.A.	521	2,251,847	1,251,299	55.6	63.2	17
Bankaool, S.A.	359	859,427	457,061	53.2	38.8	19
Bansi, S.A.	301	599,357	275,609	46.0	86.9	22
Banco Autofin México, S.A.	216	741,491	310,803	41.9	71.6	27
Banco Ve Por Más, S.A.	142	2,366,608	2,044,618	86.4	72.3	6
Banco Actinver, S.A.	96	332,102	228,882	68.9	72.0	21
Volkswagen Bank, S.A.	44	10,307,352	3,959,216	38.4	51.3	41
Fundación Dondé Banco, S.A.	17	21,148	11,257	53.2	41.2	10
Banco Sabadell, S.A.	4	2,780	2,780	100.0	100.0	8
Banco Inmobiliario Mexicano,	3	14,000	14,000	100.0	100.0	11
Banco Interacciones, S.A.	3	27,883	27,883	100.0	100.0	1
Banco Credit Suisse (México), S.A.	1	10	0	0.0	0.0	2
Investa Bank, S.A.	1	132,098	132,098	100.0	100.0	4
Total	8,698,913	24,425,866,514	11,803,801,867	48.3	79.2	9

* De los asuntos concluidos al cierre del año 2017.

Reclamaciones imputables a un posible fraude

Durante 2017 se reportaron 6,546,136 reclamaciones que pueden identificarse como un posible fraude, lo que representa el 75.3% del total de las reclamaciones monetarias que recibieron las instituciones financieras. Lo anterior representó un incremento de 26.3% con respecto a lo reportado en 2016, es decir, 1,248,627 reclamaciones más.

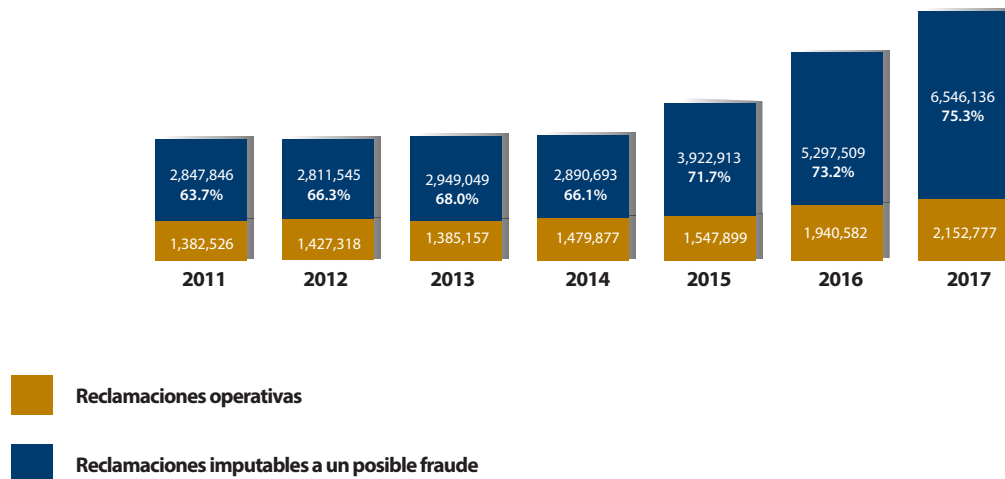
El resto de reclamaciones 2,152,777 (24.7%) se identifican como operativas, ya que derivan de inconformidades en materia de comisiones, intereses, fallas del banco o del cliente.

Las reclamaciones imputables a un posible fraude son aquellas en las que los defraudadores utilizan los medios de pago para hacer operaciones activas o pasivas a nombre del titular de producto o servicio financiero. Estas reclamaciones proceden de las siguientes causas:

- Robo o extravió del plástico
- Clonación de la banda magnética
- Compras remotas (ventas por teléfono e internet)
- Transferencias electrónicas no reconocidas
- Robo de identidad o falsificación de datos personales
- Prácticas engañosas para obtener datos en cajeros automáticos

En estos casos, principalmente la persona que reclama es el titular de la cuenta de depósito, crédito o medios de pago, y lo que objeta son operaciones que no reconoce haber realizado.

Reclamaciones imputables a un posible fraude



Fuentes: CONDUSEF, con datos de la CNBV al cierre de 2017.

En 2017, la tarjeta de crédito tuvo 3,700,205 reclamaciones derivadas de un posible fraude, lo que significó 56.5% de la participación total, y un incremento de 17.3% con respecto a 2016; por su parte, la tarjeta de débito aumentó 36.8% con relación al año anterior, registrando 2,707,706 reclamaciones, es decir, el 41.4% de participación. El 2.1% restante de estas reclamaciones corresponden a Cuentas de Depósitos a la Vista, Cuentas de Nómina, Crédito Personal, Crédito de Nómina, Tarjeta Prepagada, Valores e Instrumentos de Inversión, Crédito al Consumo, Crédito Automotriz y Crédito Hipotecario con 138,225 reclamaciones.

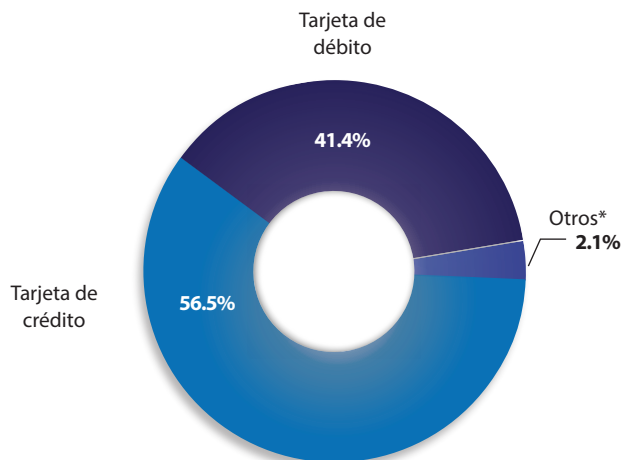
Respecto a los montos reclamados y recuperados, durante 2017 el primero de ellos ascendió a 15,412 millones de pesos, 2,859 millones más (22.8%) que lo reportado en 2016, de los cuáles se abonaron 8,188 millones de pesos, 1,785 millones más (27.9%) que en 2016. Lo anterior significó un abono de 51.0% y 53.1% para 2016 y 2017, respectivamente.

Durante 2017, de cada 100 reclamaciones fraudulentas, 82 se resolvieron a favor del Usuario. El tiempo de respuesta al Usuario fue de 10 días hábiles promedio.

Para prevenir que se presenten reclamaciones imputables a un posible fraude, la CONDUSEF emite algunas recomendaciones:

- No dar a conocer a nadie el Número de Identificación Personal (NIP).
- No perder de vista la tarjeta al momento de pagar algún servicio o realizar la compra de algún bien.
- Al realizar un pago, no perder de vista la TPV, para evitar un doble cargo o que el plástico sea clonado.
- Utilizar la tarjeta en sitios comerciales debidamente establecidos.
- Al realizar compras por internet, verificar que sean en sitios seguros y serios.

Reclamaciones imputables a un posible fraude por producto



*Incluye: Cuentas de depósitos a la vista, Cuentas de nómina, Crédito de nómina, Crédito personal, Tarjeta prepagada, Crédito al consumo, Valores e instrumentos de inversión, Crédito automotriz y Crédito hipotecario.

Fuentes: CONDUSEF, con datos de la CNBV al cierre de 2017.

Posible Robo de Identidad

El robo de identidad o usurpación de identidad es cuando una persona obtiene, transfiere, utiliza o se apropia de manera indebida de los datos personales de otra, usualmente para cometer un fraude o delito.

La identidad se constituye por datos personales: nombre, teléfono, domicilio, fotografías, huellas dactilares, números de licencia y de seguridad social, incluyendo información financiera o médica, así como cualquier otro dato que permita identificar a una persona.

Durante 2017, en Condusef se registraron 7,414 reclamaciones imputables a un Posible Robo de Identidad, mientras que en las propias Instituciones Bancarias se registraron 78,989 reclamaciones.



Página

Reclamaciones en Condusef imputables a un Posible Robo de Identidad

212

Reclamaciones Monetarias R27 imputables a un Posible Robo de Identidad

215

Reclamaciones en Condusef imputables a un Posible Robo de Identidad

En 2017, de cada 100 reclamaciones imputables a un Posible fraude, 11 correspondieron a un Posible Robo de Identidad.

	2016 (Enero-Diciembre)	2017 (Enero-Diciembre)
Reclamaciones TOTALES	141,203	141,620
Reclamaciones imputables a Posible Fraude*	68,529	68,353
Reclamaciones imputables a Posible Robo de Identidad**	7,996	7,414
ÍNDICE	11.7%	10.8%

(*) Para Posible Fraude se consideran: 21 causas de reclamación.

(**) Para Posible Robo de Identidad: se toman en cuenta 7 causas de reclamación.

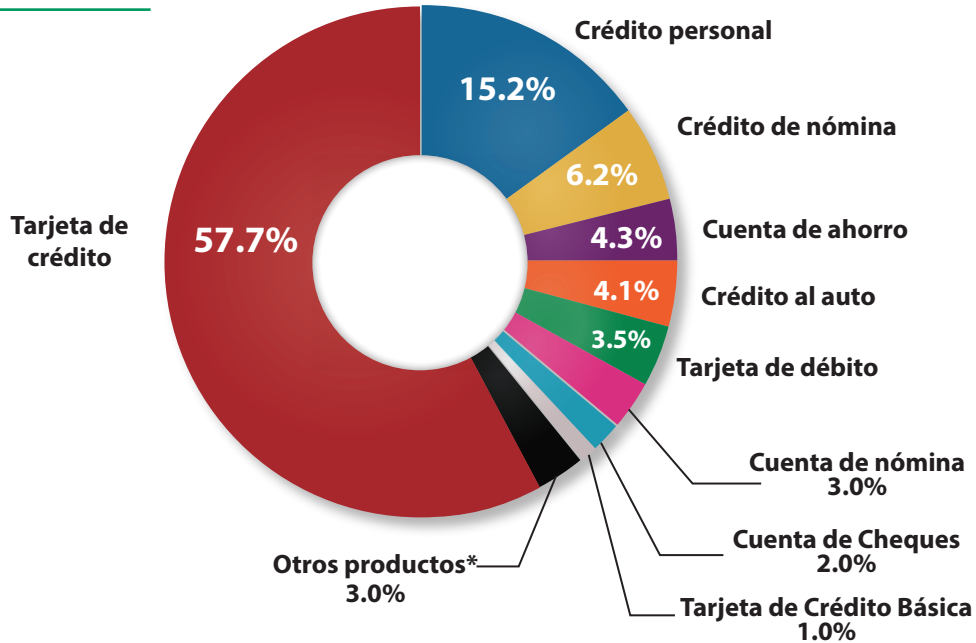
De 31 bancos, 3 concentraron el 53% del total de reclamaciones, Banorte, Bancomer y Banamex; y 14 de ellos presentaron incrementos en sus reclamaciones.

BANCO	Enero-Diciembre		Part.	Var. (2017 Vs. 2016)
	2016	2017		
Reclamaciones TOTALES	7,996	7,414	100.0%	-7.3%
Banorte	1,146	1,376	18.6%	20.0%
BBVA Bancomer	1,634	1,303	17.6%	-20.3%
Banamex	1,741	1,252	16.9%	-28.1%
Banco Inbursa	833	997	13.4%	19.7%
Banco Santander	797	640	8.6%	-19.7%
HSBC (México)	448	451	6.1%	0.7%
Banco Azteca	338	373	5.0%	10.4%
Scotiabank	246	174	2.3%	-29.3%
Banco Ahorro Famsa	119	143	1.9%	20.2%
Banco Invex	184	142	1.9%	-22.8%
Consubanco	97	140	1.9%	44.3%
BanCoppel	119	100	1.3%	-16.0%
American Express	67	75	1.0%	11.9%
Banca Afirme	63	75	1.0%	19.0%
Banregio	18	27	0.4%	50.0%
Cibanco	14	27	0.4%	92.9%
Volkswagen Bank	37	27	0.4%	-27.0%
Otros Bancos	95	92	1.2%	-3.2%

Reclamaciones en Condusef imputables a un Posible Robo de Identidad

Por Producto Financiero

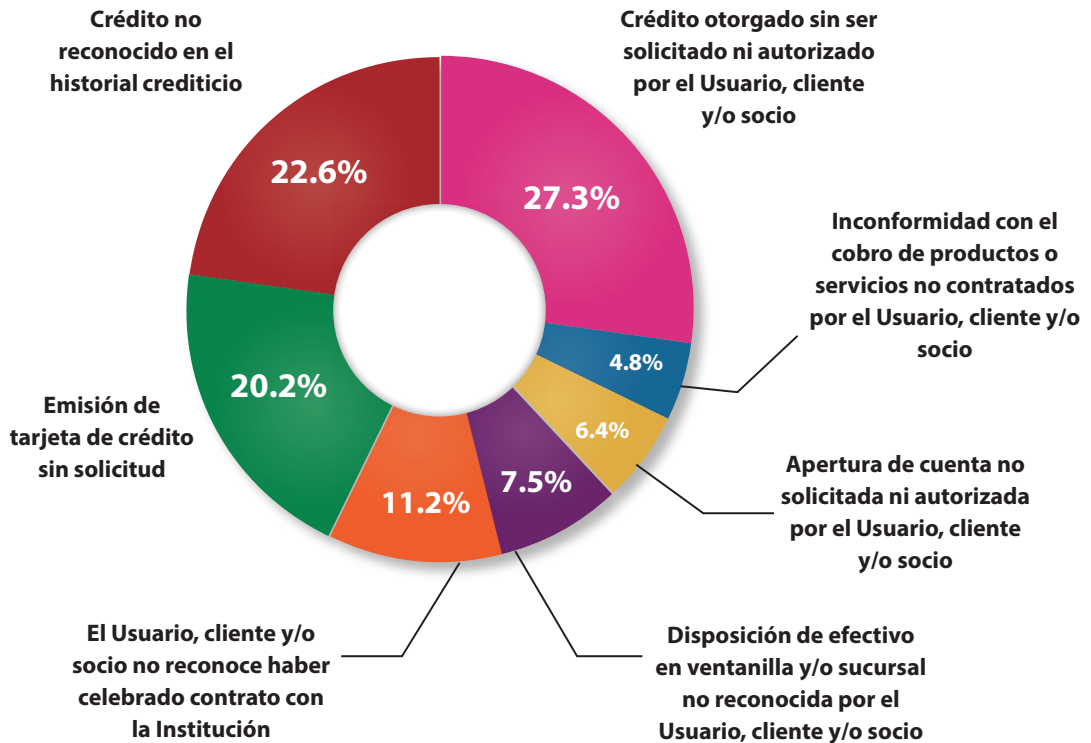
7,414 Reclamaciones



*Crédito simple, Cuenta básica de nómina, Valores e instrumentos de inversión, entre otros.

Por Causa de Reclamación

7,414 Reclamaciones



Reclamaciones en Condusef imputables a un Posible Robo de Identidad

Por Subdelegación

Durante 2017, 15 Subdelegaciones registraron incrementos en sus reclamaciones por Robo de Identidad.

SUBDELEGACIÓN	Enero-Diciembre		Part.	Var. (2017 Vs. 2016)
	2016	2017		
Reclamaciones TOTALES	7,996	7,414	100.0%	-7.3%
Metropolitana Central	1,626	1,604	21.6%	-1.4%
Vicepresidencia Jurídica	851	1,014	13.7%	19.2%
Nuevo León	564	610	8.2%	8.2%
Jalisco	592	397	5.4%	-32.9%
Metropolitana Norte	305	260	3.5%	-14.8%
Aguascalientes	125	215	2.9%	72.0%
Yucatán	172	195	2.6%	13.4%
Veracruz	180	186	2.5%	3.3%
Metropolitana Metro	189	180	2.4%	-4.8%
Chihuahua	161	179	2.4%	11.2%
Coahuila	177	179	2.4%	1.1%
Michoacán	137	172	2.3%	25.5%
Baja California	201	164	2.2%	-18.4%
Guerrero	196	157	2.1%	-19.9%
Estado de México	172	156	2.1%	-9.3%
Hidalgo	105	146	2.0%	39.0%
Metropolitana Oriente	170	144	1.9%	-15.3%
Guanajuato	212	130	1.8%	-38.7%
Puebla	186	124	1.7%	-33.3%
Chiapas	199	119	1.6%	-40.2%
Durango	87	111	1.5%	27.6%
Queretaro	152	105	1.4%	-30.9%
Tabasco	80	102	1.4%	27.5%
Nayarit	67	93	1.3%	38.8%
Quintana Roo	99	86	1.2%	-13.1%
Colima	85	77	1.0%	-9.4%
San Luis Potosí	116	65	0.9%	-44.0%
Morelos	92	59	0.8%	-35.9%
Ciudad Juárez	78	56	0.8%	-28.2%
Zacatecas	51	54	0.7%	5.9%
Campeche	45	50	0.7%	11.1%
Sinaloa	185	49	0.7%	-73.5%
Tamaulipas	44	46	0.6%	4.5%
Baja California sur	66	43	0.6%	-34.8%
Oaxaca	103	40	0.5%	-61.2%
Sonora	55	37	0.5%	-32.7%
Tlaxcala	37	10	0.1%	-73.0%
Metropolitana Sur	34	-	0.0%	-100.0%

La resolución a favor de los Usuarios, de las reclamaciones de un posible robo de identidad, se ubicó en 70.0% durante 2017

Reclamaciones Monetarias R27 imputables a un Posible Robo de Identidad

En 2017, de cada 100 reclamaciones imputables a un posible fraude, 1 correspondió a un posible Robo de Identidad.

	2016 (Enero-Diciembre)	2017 (Enero-Diciembre)
Reclamaciones TOTALES	7,238,091	8,698,913
Reclamaciones imputables a POSIBLE FRAUDE*	5,297,509	6,546,136
Reclamaciones imputables a POSIBLE ROBO DE IDENTIDAD **	78,788	78,989
ÍNDICE	1.5%	1.2%

(*) Para posible Fraude: 7 causas de reclamación.

(**) Para posible Robo de Identidad: 3 causas de reclamación.

De 24 bancos, 3 concentraron el 58% del total de reclamaciones imputables a un posible robo de identidad, Bancomer, HSBC y Santander.

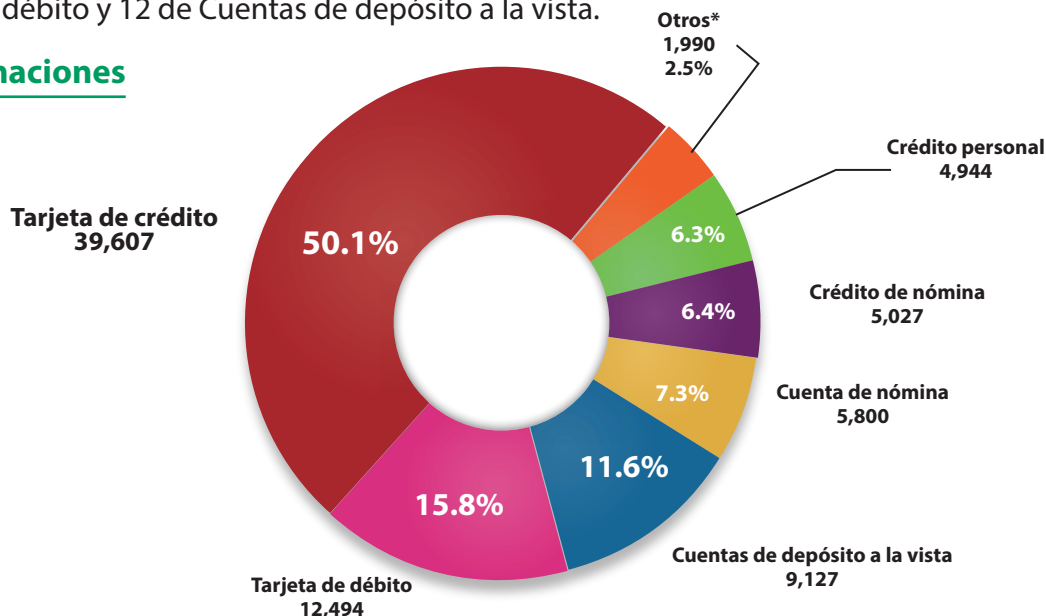
BANCO	Enero-Diciembre		Part.	Var. (2017 Vs. 2016)
	2016	2017		
Reclamaciones TOTALES	78,788	78,989	100%	0.3%
BBVA Bancomer	5,076	18,429	23.3%	263.1%
HSBC México	5,431	16,506	20.9%	203.9%
Banco Santander	11,721	10,789	13.7%	-8.0%
Banco Azteca	10,022	9,440	12.0%	-5.8%
Banco Nacional de México	35,737	9,329	11.8%	-73.9%
Banco Mercantil del Norte	2,410	7,202	9.1%	198.8%
American Express Bank	3,487	2,864	3.6%	-17.9%
Banco Inbursa	1,761	1,432	1.8%	-18.7%
BanCoppel	816	989	1.3%	21.2%
Scotiabank Inverlat	1,364	828	1.0%	-39.3%
Banco Ahorro Famsa	663	735	0.9%	10.9%
Consubanco	55	165	0.2%	200.0%
Banca Afirme	45	103	0.1%	128.9%
Banco Compartamos	17	99	0.1%	482.4%
Volkswagen Bank	43	40	0.1%	-7.0%
Cibanco	1	15	0.0%	1400.0%
Banco del Bajío	17	11	0.0%	-35.3%
Banco Regional de Monterrey	106	7	0.0%	-93.4%
Banca Mifel	-	2	0.0%	-
Banco Multiva	8	2	0.0%	-75.0%
Bankaool	1	1	0.0%	0.0%
Bansi	-	1	0.0%	-
Otros Bancos	7	-	-	-

Reclamaciones Monetarias R27 imputables a un Posible Robo de Identidad

Por Producto Financiero

En 2017, de cada 100 reclamaciones imputables a un posible Robo de Identidad, 50 son de Tarjetas de crédito, 16 de Tarjeta de débito y 12 de Cuentas de depósito a la vista.

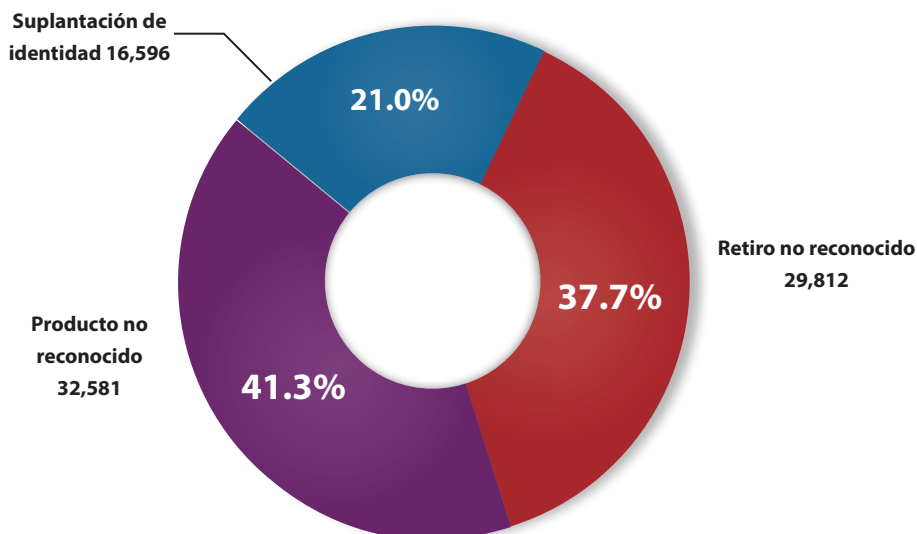
78,989 Reclamaciones



* Crédito al consumo, Valores e instrumentos de inversión, Crédito automotriz, Tarjeta prepagada, entre otros.

En 2017, de cada 100 reclamaciones imputables a un posible Robo de Identidad, 41 son de la causa de Producto no reconocido (Productos que el cliente no solicitó al Banco) y 38 por la causa Retiro de efectivo en sucursal no reconocido.

78,989 Reclamaciones



Resolución de los asuntos imputables a un Posible Robo de Identidad 2017

Reclamaciones	Monto Reclamado	Monto Reclamado Concluido	Monto Abonado*	% de abono*	% de Resolución favorable al Usuario*
78,989	2,127,025,853	2,039,347,464	1,462,039,293	71.7	68.3

* De los asuntos concluidos al cierre del año 2017.

Buró de Entidades Financieras

La Reforma Financiera de 2014 contempló como unos de sus pilares fomentar la competencia en el sector financiero con el objetivo de impulsar la transparencia e incrementar el acceso a productos y servicios financieros, así como promover el sano actuar de las instituciones financieras.

En este sentido, la Condusef con fundamento en el artículo 8 Bis de la Ley de Protección y Defensa a los Usuarios de Servicios Financieros creó el Buró de Entidades Financieras. Esta herramienta muestra información acerca del comportamiento de las instituciones financieras y la prestación de productos y servicios con el fin de que el público tenga elementos para la toma de decisiones al momento de contratar un producto o servicio financiero.

A través del Buró, es posible consultar el número de reclamaciones, sanciones, prácticas no sanas y cláusulas abusivas que la Condusef y otras Comisiones reguladoras han detectado en el ejercicio de sus facultades de supervisión. De esta manera, se espera que las instituciones eliminen aquéllas conductas que generan posibles perjuicios a sus clientes, de servicios y productos financieros.

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA
Y CRÉDITO PÚBLICO



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



	Página
Banca Múltiple	220
SOFOM E.N.R.	222
SOFOM E.R.	227
Aseguradoras	228
SOCAP'S, SOFIPO'S, Uniones de Crédito, entre otros	229
Otros sectores	237

Buró de Entidades Financieras

El Buró de Entidades Financieras (BEF), es una herramienta que muestra información de Instituciones Financieras reguladas por la Condusef, la cual permite al Usuario conocer su desempeño y comportamiento. Asimismo, el BEF contiene datos sobre los productos y servicios financieros que ofrecen.

El Usuario de productos y servicios financieros puede consultar el número de reclamaciones, el porcentaje de resolución favorable al Usuario, las multas que se les han impuesto a las instituciones y por qué causas, si sus contratos contienen cláusulas abusivas.

También puede conocer el Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU), el cual mide qué tan bien atienden las entidades financieras una reclamación ante Condusef por parte del Usuario. Este índice se presenta a nivel global como por institución y por producto.

Con estos datos, los Usuarios pueden llevar a cabo ejercicios comparativos y elegir la institución que mejor se adapte a sus intereses. Para los sectores que ofertan productos también se muestra la calificación de acuerdo a sus reclamaciones, sanciones, supervisión de Condusef, prácticas no sanas y cláusulas abusivas.

El Buró de Entidades Financieras promueve la transparencia al difundir información a los Usuarios sobre el desempeño de éstas y los productos que ofrecen fomentando la competencia; impulsando de esta manera, el sano desarrollo del sector financiero y con ello contribuyendo al crecimiento del país.

La CONDUSEF actualiza la información contenida en el Buró a los sesenta días hábiles siguientes al vencimiento de cada trimestre - de acuerdo a las Disposiciones que regulan al Buró de Entidades Financieras-, con la finalidad de proporcionar a los Usuarios y al público en general, información relevante que facilite el manejo adecuado y responsable de los productos y servicios financieros al conocer a detalle sus características.

El Buró de Entidades Financieras, comprometiéndose con sus objetivos principales, ha evolucionado, con el propósito de garantizar y facilitar el acceso a la información:

I. Se insertó un botón más de acceso en la página principal, a través de la cual se pueden visualizar los principales indicadores de diversos sectores financieros de manera gráfica.

II. En el sector Bancario, se incluyó información de personas que reclamaron:

- a) Evolución
- b) Montos y Resolución
- c) Producto Reclamado
- d) Motivo de la Reclamación

III. Se incluyó un apartado de aquellas instituciones que colaboran con Condusef (Sinergia) en materia de educación financiera con las siguientes actividades:

- a. Impresión de material educativo
- b. Taller de formador de formadores
- c. Espacio en su página web
- d. Programa Propio de Educación Financiera

Considerando que cada sector cuenta con su propia metodología de presentación y evaluación, conforme a la disponibilidad de su información, el BFF reportará la siguiente información de las Entidades Financieras:

- Datos de identificación;
- Características de los productos y servicios financieros que ofrecen;
- Información básica de las instituciones financieras,
- Actividades que se aparten de las sanas prácticas;
- Número y monto de sanciones impuestas;
- Consultas, reclamaciones y controversias;
- Recomendaciones generales del sector;
- Cláusulas abusivas en los Contratos de Adhesión;
- Opiniones de la Junta de Gobierno;
- Ofertas públicas del Sistema Arbitral;
- Cumplimiento a los registros que administre CONDUSEF;
- Resultados de la facultad de supervisión de la CONDUSEF;
- Índice de desempeño de atención a usuarios por institución y por producto.
- Programas de Educación Financiera;
- Información relevante de autoridades competentes para informar al Usuario.

La CONDUSEF, junto con el Buró de Entidades Financieras, reiteran su compromiso con la protección y defensa de Usuarios de servicios financieros al fomentar la competencia y transparencia dentro del sistema financiero y con ello impulsar el desarrollo del sector financiero y económico del país.

Buró de Entidades Financieras

Enero - Diciembre 2017

A diciembre de 2017, el Buró de Entidades cuenta con información de **2,925 entidades**, clasificadas en 25 sectores financieros. En términos generales podemos señalar que el total de reclamaciones en 2017 fue 8,968,939, lo que representa un incremento de 20% con relación al mismo periodo del 2016.

Sectores Financieros

Sectores	Reclamaciones		Variación (%)	IDATU		Sanciones				Variación (%) Núm.	Variación (%) Monto
	2016	2017		2016	2017	Núm.	Monto	Núm.	Monto		
						2016		2017			
Bancos	7,379,294	8,840,533	20	7.98	8.39	1,545	51,776,743	1,249	52,546,783	-19	1
Aseguradoras	37,367	42,901	15	7.25	7.70	154	3,987,930	260	7,705,995	69	93
Banca de Desarrollo	30,695	42,740	39	4.85	5.35	2	59,820	8	211,617	300	254
Afores	13,900	18,177	31	7.35	7.74	90	2,516,508	87	2,568,871	-3	2
Sofom E.N.R.	9,103	11,615	28	5.70	5.98	3,137	77,214,544	3,174	85,574,461	1	11
Sofom E.R.	6,525	7,692	18	7.68	7.74	104	2,169,740	103	3,093,427	-1	43
Sofiapos	1,049	1,540	47	7.91	7.71	168	10,567,284	209	20,385,640	24	93
Socaps	536	506	-6	4.79	4.74	240	18,990,387	335	34,486,696	40	82
Uniones de Crédito	19	21	11	4.90	4.66	44	714,776	48	913,156	9	28
Otros	2,681	3,214	20	-	-	133	2,621,090	185	3,517,022	39	34
Total	7,481,169	8,968,939	20	5.76	5.79	5,617	170,618,822	5,658	211,003,668	1	24

Fuente: Buró de Entidades Financieras enero-diciembre 2017, CONDUSEF.

El Buró cuenta con la evaluación de 61 productos financieros de los sectores: Bancos, SOFOM E.N.R., SOFOM E.R., Aseguradoras, SOCAPS, SOFIPOS y Uniones de Crédito.

Se muestran en total 904 calificaciones, de las cuales 775 son aprobatorias (86%) y 129 son reprobatorias (14%).

El total de las reclamaciones mostradas en el BEF asciende a 8,968,939.

El total de las sanciones asciende a 5,658 por un monto de \$211,003,668.

Del total de las instituciones sólo 181 cuentan con programa de educación financiera.

Se detectaron:

- 88 cláusulas abusivas en proceso de eliminación en 3 sectores: Sofom E.N.R. (73), Socaps (11) y Sofiapos (4).

De enero a diciembre de 2017 se han recibido 511,044 visitas al Portal del Buró de Entidades Financieras.

El Buró cuenta con un Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros con información de 2,225 entidades financieras a diciembre de 2017, en este se puede consultar y comparar los 11,736 productos y servicios financieros.

Banca Múltiple

- El total de bancos que conforman al sector corresponde a 49 Instituciones.
- De éstos, 44 cuentan con al menos una reclamación (90%).
- El total de reclamaciones ascendió a 8,840,533 ; de las cuales 141,620 fueron recibidas en la CONDUSEF y 8,698,913 en la Institución Financiera.
- La resolución favorable al Usuario fue 78.7% y el tiempo de respuesta de 10 días hábiles.
- En total 3,423,846 personas reclamaron al sector bancos por un monto total de \$24,426 mdp, resultando un monto por persona de \$ 7,134 pesos.
- El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios promedio del sector es de 8.39.
- 34 bancos registraron al menos una sanción (69%) del total.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 1,249, con un monto de 52.5 millones de pesos.
- 43 bancos cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 6 fallaron en la actualización de un registro obligatorio (SIPRES, REDECO, RECA, REUNE y/o IFIT).
- Sólo 7 instituciones de Banca Múltiple cuentan con Programa de Educación Financiera (10%).
- Los productos evaluados en el sector corresponden a: Tarjeta de Crédito, Crédito Personal, Crédito de Nómina, Crédito Hipotecario, Crédito Automotriz, Crédito Simple (PyMES), Crédito en Cuenta Corriente, Cuenta de Nómina, Pagaré con rendimiento liquidable al vencimiento, Depósito a la vista, Banca por Internet y Banca Móvil.
- 32 bancos fueron calificados en al menos un producto (65%); de los que se muestran 113 calificaciones diferentes, 88 aprobatorias (78%) y 25 reprobatorias (22%).
- Se realizaron 326 observaciones de Condusef en los productos.

Bancos: Evaluación de CONDUSEF por Producto (Enero-Diciembre 2017) Calificación (0-10)

Producto Instituciones	Tarjeta de Crédito	Crédito Personal	Crédito de Nómina	Crédito Hipotecario	Crédito de Auto	Crédito Simple (PYMES)	Crédito en Cuenta Corriente	Cuenta de Nómina	PRLV	Depósito a la Vista	Banca por Internet	Banca Móvil
ABC Capital										7.71		
American Express Bank	5.72											
Banamex	4.75	6.3	6.15	9.55				7.21	3.62	5.97	9.96	
Banca Afirme	6.04									8.24		
Banca Mifiel				8.82						7.69		
Banco Actinver										8.18		
Banco Ahorro Famsa		7.02				4.25	5.2			9.17	6.5	
Banco Autofin México					9.6					8.78		
Banco Azteca		7.2								7.21	9.24	
Banco Bancrea										8.84	10	
Banco Base										7.65		
Banco Compartamos										8.74	9.98	10
Banco del Bajío	6.52						9.75	9.98	9.82	7.19	9.96	
Banco Inbursa	5.76		6.42							7.51		
Banco Interacciones										7.83		
Banco Invex	6.12									7.52	10	
Banco Multiva				9.69			9.28			5.99	6.25	
Banco Santander	5.23	5.87	8.38	5.87			9.44	5.17	6.68	6.87	9.8	
Banco Ve Por Más				9.92						8.26	8.32	
BanCoppel	8.42	8.7								8.57	6.5	
Banorte	5.06		9.48	4.33	8.04			7.01	8.61	5.98	8.75	
BanRegio	7.09								8.42	8.57	9.99	
Bansi										9.4		
BBVA Bancomer	4.14	6.26	6.22	3.92	6.53		8.36	7.56	5.56	4.49	5.75	5.75
Cibanco					9.8					8.43		
Consubanco	8	6.45										
Fundación Dondé Banco										7.62		
HSBC México	6.26		6.1	6.76	6.66	8.43	9.72	5.81	8.83	6.34	9.07	
Intercam Banco										9.61		
Investa Bank											5.28	
Scotianbank Inverlat	8.56			5.75	5.1		9.37	9.28	8.8		9.59	
Volkswagen Bank					9.45							

Fuente: Buró de Entidades Financieras enero - diciembre 2017, CONDUSEF.

Buró de Entidades Financieras

Banca Múltiple: Posible Fraude, Posible Robo de Identidad, Banca Remota, Comercio Electrónico, Movimientos Operativos de la Banca (MOB)

- Las reclamaciones en la Institución Financiera clasificadas por concepto ascendieron a 8,698,913 de las cuales fueron 6,546,136 por Posible Fraude, 78,989 por Posible Robo de Identidad, 231,622 por Banca Electrónica, 3,264,105 por Comercio Electrónico y 2,152,777 por Movimientos Operativos de la Banca.
- Del total del monto reclamado en la Institución Financiera (24,426 mdp), 15,412 mdp corresponde a Posible Fraude, 2,127mdp a Posible Robo de Identidad, 4,132mdp a Banca Electrónica, 3,893 mdp a Comercio Electrónico, y 9,013 mdp a Movimientos Operativos de la Banca.
- Del monto reclamado total se abonó 11,803 mdp; 8,188 mdp por Posible Fraude, 1,462 mdp por Posible Robo de Identidad, 778 mdp por Banca Electrónica, 3,003 mdp por Comercio Electrónico y 3,616 mdp por Movimientos y Operaciones de la Banca.
- La resolución favorable al Usuario de la Institución Financiera fue 79.2%:
 - 82.1% de las reclamaciones por Posible Fraude se resolvieron a favor del Usuario.
 - 68.3% de las reclamaciones por Posible Robo de Identidad se resolvieron a favor del Usuario.
 - 40.3% de las reclamaciones por Banca Electrónica se resolvieron a favor del Usuario.
 - 93% de las reclamaciones de Comercio Electrónico se resolvieron a favor del Usuario.
 - 70.8% de las reclamaciones por Movimientos y Operaciones de Banca.
- El 97% de las reclamaciones totales las concentraron el G7, Banco Azteca, BanCoppel y American Express Bank.

Bancos: Clasificación de Reclamaciones (Enero-Diciembre 2017)

Instituciones	Reclamaciones Totales	Posibles Fraudes	Posible Robo de Identidad	Reclamos en Banca Electrónica	Reclamos en Comercio Electrónico	Movimientos y Operaciones de la Banca	Monto Reclamado total	Monto Abonado del Total	% de Resolución Favorable
BBVA Bancomer	2,324,331	1,686,509	18,429	196,329	659,092	637,822	8,767,691,655	2,892,284,656	73.64
Banamex	1,993,392	1,358,110	9,329	14,666	789,899	635,282	5,325,998,969	2,683,248,529	82.95
Banco Santander	1,453,233	1,176,865	10,789	6,699	574,574	276,368	2,851,045,285	1,571,383,499	79.33
Banorte	1,160,906	1,026,549	7,202	5,767	903,071	134,357	2,308,135,176	1,708,564,420	94.32
HSBC México	483,913	344,316	16,506	3,211	19,712	139,597	2,328,805,909	1,727,037,554	78.97
Banco Inbursa	382,161	309,612	1,432	2,373	79,457	72,549	835,692,877	373,995,533	72.57
Banco Azteca	245,942	205,911	9,440	83	76,886	40,031	236,349,672	67,246,408	56.31
Scotiabank Inverlat	190,370	115,395	828	1,604	10,818	74,975	862,842,640	250,799,982	62.54
BanCoppel	120,488	99,769	989	29	52,511	20,719	141,566,756	95,751,853	74.62
American Express Bank	118,183	107,168	2,864	217	63,799	11,015	240,048,239	146,540,358	86.76
Banco Invex	78,925	35,792	0	0	7,780	43,133	111,965,115	51,989,518	77.56
Banca Afirme	52,294	24,861	103	149	4,238	27,433	102,722,913	62,795,500	65.53
Banco del Bajío	29,200	15,858	11	155	5,481	13,342	101,991,187	54,576,172	81.92
Banregio	26,178	23,491	7	6	14,586	2,687	52,737,743	35,446,592	71.20
Otros	39,397	15,930	1,060	334	2,201	23,467	158,272,380	82,141,293	-
Total	8,698,913	6,546,136	78,989	231,622	3,264,105	2,152,777	24,425,866,514	11,803,801,867	79.20

Nota: Se muestra información de los bancos con más de 20,000 reclamaciones totales en el sector

Fuente: Buró de Entidades Financieras enero - diciembre 2017, CONDUSEF.

Buro de Entidades Financieras

Producto Instituciones	Tarjeta de Crédito	Crédito Personal	Crédito de Nómina	Crédito Hipotecario	Crédito de Auto	Crédito Simple (PYMES)	Arrendamiento Financiero	Factoraje Financiero	Crédito de Habilitación o Avío	Crédito Refaccionario	Crédito Simple	Crédito por Internet
	Promotora Noble			7.81								
Promotora NSCW Cardenal								8.30				
PRS Conequity de México						8.13						
Publiseg			7.31									
Quality Financial Services		8.63										
Quincena Express			4.45									
R. Pardo y Asociados		7.98										
Red Amigo Dal												10.00
Refácil Servicios Integrales		5.76	3.65									
Regio Cash		9.00										
Regiofinanciera		8.20										
Respaldo Económico					7.58							
Responsabilidad y Crecimiento Empresarial						8.39						
Resuelve-Matic			8.13									
Romyfin								8.23				
Save Préstamos Personales		7.50										
Serfirmex Capital					8.77							
Servicios a la Microempresa ANDAR			8.30									
Servicios Financieros ANEC								8.78				
Servicios Financieros Projecta					7.75							
Servicios Pacto			8.15									
Siempre Creciendo											7.71	
Siempre Efectivo			7.21									
Sip Capital			7.33									
Sociedad Financiera Alpura					9.55	8.23						
Sofimas Consultores del Noroeste								8.43				
Sofinmex							8.38					
Sofir Regiomontana						8.15						
Solución PMOS			9.18									
Soluciones Creativas Fin			7.50									
Soluciones Especializadas Confianza		8.48										
Soluciones Financieras Agropecuarias de Tlaxcala								7.83				
Soluciones Financieras CCK	3.78											
Soluciones Múltiples Empresariales			8.73		10.00							
Soluciones y Oportunidades						6.31						
Solufex			7.47									
Su Servicio Financiero					4.85							
Sufirma									7.77			
Supply Credit de México			8.20									
Telefónica Factoring México								9.20				
Unicredit									7.83			
Unifin Credit					8.45							
Unifin Financiera					9.70							
Unimex Financiera						8.14						
Universal de Servicios Patrimoniales			3.65									
Valmex Soluciones Financieras					8.89		9.68					
Valor Productivo									7.89			
Veracruzana de Oportunidades		9.00										
Vextor Activo			8.63		10.00							
VFC Financial Capital							9.40					
VFS México							4.95					
Wac de Mexico		2.51	4.50								8.84	
Zurita Consultores Financieros		8.73										

Buró de Entidades Financieras

SOFOM E.R.

- El total de SOFOM E.R. que conforman el sector corresponde a 47. De éstas, 34 SOFOM E.R. cuentan con al menos una reclamación (72%).
- El total de reclamaciones ascendió a 7,692, con un porcentaje de respuesta favorable del 53.3% y un tiempo de respuesta promedio de 26 días .
- El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios del sector fue de 7.74.
- 18 SOFOM E.R. registraron al menos una sanción (38%) del total.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 103, con un monto de 3 millones de pesos.
- 41 SOFOM E.R. cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 6 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, RECA, REUNE, IFIT y/o REDECO).
- 2 instituciones cuentan con un programa de educación financiera.
- 3 instituciones tienen Sinergia con Condusef.
- El único producto evaluado del sector corresponde a Crédito Automotriz en el que fueron evaluadas 10 instituciones (21%); de estos se muestran 3 reprobatorias (30%) y 7 aprobatorias (70%)
- No se detectaron cláusulas abusivas.
- Se realizaron 64 observaciones de CONDUSEF en los productos.

SOFOM E.R.: Evaluación de CONDUSEF por Producto (Enero- Diciembre 2017) Calificación (0-10)

Instituciones \ Producto	Crédito Automotriz
Arrendadora Afirme	9.94
BNP Paribas Personal Finance	9.31
Crédito Real	4.65
FC Financial	8.99
Finactiv	7.75
Finanmadrid México	4.8
Ford Credit de México	7.53
GM Financial de México	6.99
NR Finance México	5.37
Sofom Inbursa	8.69

Fuente: Buró de Entidades Financieras enero - diciembre 2017, CONDUSEF.

Aseguradoras

- El total de Aseguradoras que conforman al sector corresponde a 80.
- De éstas, 63 Aseguradoras cuentan con al menos una reclamación (79%) del total.
- El total de reclamaciones ascendió a 42,901, con un porcentaje de respuesta favorable del 37.1% y un tiempo de respuesta de 26 días hábiles.
- El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios del sector fue de 7.7.
- 43 Aseguradoras registraron al menos una sanción (54%).
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 260, con un monto de 7.7 millones de pesos.
- 59 Aseguradoras cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 21 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o IFIT).
- Sólo 5 instituciones reportaron un programa de educación financiera (6%).
- Dos aseguradoras tienen Sinergia con CONDUSEF.
- Los productos evaluados en el sector corresponden a: Seguro de Desempleo, Seguro Básico Estandarizado de Vida, Seguro Educativo, Seguro Ordinario de Vida con beneficio adicional de gasto funerario, Seguro de Ahorro para el Retiro, Seguro de Vida sin Fondos en Administración, Seguro de Casa Habitación, Seguro de Automóvil Residentes, Seguro Básico Estandarizado de Automóvil y Seguro de Gastos Médicos Mayores.
- 48 Aseguradoras fueron calificadas en al menos un producto (60%); por lo que se muestran 179 calificaciones diferentes, 25 reprobatorias (14%) y 154 aprobatorias (86%).
- Se realizaron 1,983 observaciones de CONDUSEF en los productos

Aseguradoras: Evaluación de CONDUSEF por Producto (Enero-Diciembre 2017) Calificación (0-10)

Instituciones	Producto									
	Seguro de Desempleo	Seguro Básico Estandarizado de Vida	Seguro Educativo	Seguro Ordinario de Vida con beneficio adicional de gasto funerario	Seguro de Ahorro para el Retiro	Seguro de Vida sin Fondos en Admón.	Seguro de Casa Habitación	Seguro de Automóvil Residentes	Seguro Básico Estandarizado Automóvil	Seguros de Gastos Médicos Mayores
A.N.A Compañía de Seguros								9.47	8.55	
ABA Seguros							9.79	8.61		
Ace Seguros	6.01	7.41						4.35	3.88	
ALG Seguros México							9.72	5.88	8.00	
Allianz México			6.61		8.00	8.17	8.37			9.67
Aseguradora Interacciones		7.78			8.60		5.93			3.97
Aseguradora Patrimonial Daños								9.13	8.90	
Aseguradora Patrimonial Vida		7.63								
AXA Seguros		9.21	9.05	8.66	9.60	8.97	9.69	6.07	8.70	4.14
Bupa México Compañía de Seguros										7.99
Cardif México Seguros de Vida	9.09	7.48								
CHUBB de México	5.30	7.85								
Deco Seguros		4.13								
El Águila Compañía de Seguros								5.15	7.24	
General de Seguros		8.38	8.24		9.43		5.60	9.31	9.74	
GNP Seguros		8.20	6.57	4.25	9.48	4.55	9.88	6.48	8.35	7.71
Grupo Mexicano de Seguros							9.01			
HDI Seguros							8.88	9.13		
HIR Compañía de Seguros	7.56	7.83								
HSBC Seguros	8.63	8.55	9.89			9.15	6.0			
Insignia Life		7.66	8.70		9.58					
La Latinoamericana		8.13					10.00	7.78	8.29	
Mapfre México		8.15	9.95	9.27	9.73	8.25	7.89	4.56		8.03
Metlife Más		7.90								
Metlife México	5.58	7.68	9.33	5.99	7.50	6.58				7.05
Old Mutual Life		3.65			8.10					
Patrimonial Inbursa		7.76								
Primero Seguros	9.90							8.20	8.69	
Prudential Seguros México		7.95		9.02						
QBE de México Compañía de Seguros							9.22			
Quálitas Compañía de Seguros								8.59	9.47	
Seguros Afirme		9.20					9.84	9.52	8.63	
Seguros Argos		8.07								
Seguros Atlas		8.80	9.84		9.55	9.96	9.08	7.59	9.17	7.87
Seguros Banamex	7.05	7.40				8.16	5.50	6.47	6.92	
Seguros Banorte	4.67	7.47	8.10	6.45		7.33	7.58	7.03	9.16	9.82

Buró de Entidades Financieras

Instituciones	Producto									
	Seguro de Desempleo	Seguro Básico Estandarizado de Vida	Seguro Educativo	Seguro Ordinario de Vida con beneficio adicional de gasto funerario	Seguro de Ahorro para el Retiro	Seguro de Vida sin Fondos en Admón.	Seguro de Casa Habitación	Seguro de Automóvil Residentes	Seguro Básico Estandarizado de Automóvil	Seguros de Gastos Médicos Mayores
Seguros BBVA Bancomer	4.46	8.70				6.94	7.00	6.08	8.41	
Seguros El Potosí	4.69	8.73					8.12	6.98	8.36	
Seguros Inbursa	9.37	6.96	5.70	7.17	9.80	7.93	9.35	8.19	9.17	8.26
Seguros Monterrey New York Life		8.98	7.84		9.18	9.12				9.82
Seguros Sura	8.36	7.88					9.81	7.77	7.04	
Seguros Ve Por Más		7.78					8.44	7.87	7.08	9.56
Solución México Seguros de Crédito									9.98	
Sompo Seguros México								9.30		
Tokio Marine Compañía de Seguros	8.25	9.38					9.60	9.80	9.05	
Zurich							8.96	6.57	8.77	
Zurich Santander Seguros México	2.96					4.65	5.90	4.85		
Zurich Vida	8.49	7.53								

Fuente: Buró de Entidades Financieras enero - diciembre 2017, CONDUSEF.

Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (SOCAPS)

- El total de SOCAPS que conforman el sector corresponde a 152.
- De éstas, 62 Cooperativas cuentan con al menos una reclamación (41%).
- El total de reclamaciones ascendió a 506, con un porcentaje de respuesta favorable del 40.5% y un tiempo de respuesta de 16 días hábiles.
- El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios del sector fue de 4.74.
- 83 Cooperativas registraron al menos una sanción (55%) del total.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 335, con un monto de 34.5 millones de pesos.
- 134 Cooperativas cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 10 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, RECA, RECO, REUNE, IFIT y REDECO).
- Sólo 2 instituciones reportaron un programa de educación financiera (1%).
- Únicamente 2 cooperativas tienen Sinergia con CONDUSEF.
- Los productos evaluados en el sector corresponden a: Crédito Personal, Crédito de Nómina, Crédito Automotriz, Crédito Simple (PYMES), Crédito en Cuenta Corriente, Microcrédito para Grupos Solidarios, Cuenta de Nómina, Cuenta de Ahorro, Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento, Depósito a la Vista y Tarjeta de Débito.
- 88 Cooperativas fueron calificados en al menos un producto (58%); por lo que se muestran 186 calificaciones diferentes, 13 reprobatorias (7%) y 173 aprobatorias (93%).
- Se detectaron 11 cláusulas abusivas.
- Se realizaron 200 observaciones de CONDUSEF en los productos.

Buró de Entidades Financieras

SOCAPS: Evaluación de CONDUSEF por Producto (Enero-Diciembre 2017)
Calificación (0-10)

Producto Instituciones	Crédito Personal	Crédito de Nómina	Crédito Automotriz	Crédito Simple (PyMES)	Crédito en Cuenta Corriente	Microcrédito para Grupos Solidarios	Cuenta de Nómina	Cuenta de Ahorro	PRLV	Depósito a la Vista	Tarjeta de Débito
Caja Buenos Aires			8.60								
Caja Cerro de la Silla			8.00					5.88		5.82	
Caja Cihualpilli de Tonalá	9.40		7.77							7.70	
Caja de Ahorro de los Telefonistas			8.73							8.93	
Caja de Ahorros Tepeyac									7.50	4.25	
Caja de Ahorros UNIFAM					8.63				7.18		
Caja Depac Poblana	9.00								9.64	8.83	
Caja Hipódromo	5.83		9.18					8.65			
Caja Inmaculada	8.45	8.18	7.73	8.65				6.60		6.94	
Caja La Sagrada Familia			9.95							5.57	
Caja Mitras			8.91					8.33		7.57	
Caja Morelia Valladolid	9.65		8.50	7.92				8.80			
Caja Popular 15 de Mayo								8.03		8.78	
Caja Popular Agustín de Iturbide								9.80	9.19	9.23	
Caja Popular Apaseo el Alto	9.13	8.65	8.68	9.08	9.05					9.08	
Caja Popular Cerano	7.20		8.50	9.07	8.15					7.75	
Caja Popular Comonfort									8.67		
Caja Popular Cortazar	6.34		8.73							8.70	
Caja Popular Cristóbal Colón	9.93		9.00	9.37	10						
Caja Popular de Ahorros Yanga										7.78	
Caja Popular Dolores Hidalgo										8.73	
Caja Popular Fray Juan Calero	5.25									9.33	
Caja Popular Inmaculada Concepción de la Huerta									7.95		
Caja Popular José Ma. Mercado	7.73									9.65	
Caja Popular José Ma. Velasco										9.58	
Caja Popular Juventino Rosas										8.15	
Caja Popular La Merced										8.55	
Caja Popular La Providencia	7.15	7.35	7.49							6.07	
Caja Popular Lagunillas										8.85	
Caja Popular Las Huastecas		7.53	8.98	6.94						7.40	
Caja Popular León Franco de Río Verde	9.40								9.33	9.10	
Caja Popular Los Reyes	8.85	8.48	8.48							8.83	
Caja Popular Manzanillo				8.43						9.43	
Caja Popular Mexicana			8.27		5.33		3.58	7.84		7.32	4.50
Caja Popular Oblatos	7.03	8.33	8.83	8.50							
Caja Popular Pio XII								8.95		9.78	
Caja Popular Purépero									7.48	8.83	
Caja Popular Río Presidio										9.68	
Caja Popular Rosario								8.45			
Caja Popular Sahuayo									9.43		
Caja Popular San José de Casimiro										9.50	
Caja Popular San José de Tlajomulco									8.74	8.98	
Caja Popular San José Iturbide										7.11	
Caja Popular San Pablo	6.63		8.47								
Caja Popular San Rafael	7.28		7.85					8.60			
Caja Popular Santiago Apóstol	8.35				8.1				6.90		
Caja Popular Tata Vasco											8.45
Caja Popular Tomatlán										8.65	
Caja Popular Yuriria									7.23		

Buró de Entidades Financieras

Producto Instituciones	Crédito Personal	Crédito de Nómina	Crédito Automotriz	Crédito Simple (PyMES)	Crédito en Cuenta Corriente	Microcrédito para Grupos Solidarios	Cuenta de Nómina	Cuenta de Ahorro	PRLV	Depósito a la Vista	Tarjeta de Débito
Caja Real del Potosí	4.98		8.30					6.85			
Caja San Isidro									7.60	8.63	
Caja San Nicolás		9.80	4.72					8.66		8.05	
Caja Santa María									9.07	8.02	
Caja Santa Maria de Guadalupe									8.18	9.80	
Caja Santa Rosa										7.86	
Caja SMG			7.49	8.47						8.85	7.28
Caja Solidaria Campesina Santa María Amealco										9.58	
Caja Solidaria Campesinos Unidos de Culiacán										7.69	
Caja Solidaria Chiquilztlí								9.36		9.33	
Caja Solidaria Ejidos de Xalisco										8.10	
Caja Solidaria Elota										9.55	
Caja Solidaria Epitacio Huerta										9.63	
Caja Solidaria Guachinango	8.10			8.00				8.50		8.65	
Caja Solidaria Huejuquilla										8.36	
Caja Solidaria La Huerta				6.90					8.80		
Caja Solidaria Regional Serrana									9.05		
Caja Solidaria San Gabriel										8.33	
Caja Solidaria San Miguel Huimilpan										9.15	
Caja Solidaria San Sebastián del Oeste						8.18					
Caja Solidaria Sierra de San Juan									9.13		
Caja Solidaria Tecuala										9.43	
Caja Solidaria Valle de Guadalupe										8.48	
Caja Tepic										9.15	
Caja Zongolica	9.35			6.77					8.05		
CoopDesarrollo	8.46		8.35				8.45	7.63			
Cooperativa Acreimex	3.50	4.70	8.83								9.70
Cooperativa de Ahorro y Préstamo Caja Popular Atemajac										9.05	
Cooperativa Lachao				8.01					8.22		
Cooperativa San Juan Bautista de San Juan del Río									9.31	8.42	
Cosechando Juntos lo Sembrado								8.53			
Fesolidaridad									10.00	9.30	
Jesús María Montaña										7.65	
Manxico						8.25					
Progreso de Vicente Guerrero										6.17	
Red Eco de la Montaña									8.53	8.43	
Seficroc									8.72	9.20	
Sistemas de Proyectos Organizados en Comunidad										7.73	
Tosepantomin									7.80		

Fuente: Buró de Entidades Financieras enero - diciembre 2017, CONDUSEF.

Sociedades Financieras Populares (SOFIPOS)

- El total de SOFIPOS que conforman el sector corresponde a 44.
- De éstas, 32 Sociedades Financieras Populares cuentan con al menos una reclamación (73%).
- El total de reclamaciones ascendió a 1,540, con un porcentaje de respuesta favorable del 53.2% y un tiempo de respuesta de 27 días hábiles.
- El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios del sector fue de 7.71.
- 31 SOFIPOS registraron al menos una sanción (70%) del total.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 209 con un monto de 20.4 millones de pesos.
- 32 Financieras cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 8 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, RECA, RECO, REUNE, IFIT y/o REDECO).
- Ninguna institución reportó contar con algún programa de educación financiera.
- Sólo una institución tiene Sinergia con CONDUSEF.
- Los productos evaluados en el sector corresponden a: Crédito Personal, Crédito de Nómina, Crédito Automotriz, Crédito Simple (PyMES), Crédito en Cuenta Corriente, Microcrédito para Grupos Solidarios, Cuenta de Nómina, Cuenta de Ahorro, Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento, Depósito a la Vista y Tarjeta de Débito.
- 32 Financieras fueron calificadas en al menos un producto (73%); por lo que se muestran 84 calificaciones diferentes, 15 reprobatorias (18%) y 69 aprobatorias (82%).
- Se detectaron 4 cláusulas abusivas.
- Se realizaron 214 observaciones de CONDUSEF en los productos.

SOFIPOS: Evaluación de CONDUSEF por Producto (Enero-Diciembre 2017) Calificación (0-10)

Producto Instituciones	Crédito Personal	Crédito de Nómina	Crédito Automotriz	Crédito Simple (PyMES)	Crédito en Cuenta Corriente	Microcrédito para Grupos Solidarios	Cuenta de Nómina	Cuenta de Ahorro	PRLV	Depósito a la Vista	Tarjeta de Débito
Administradora de Caja Bienestar	8.75	6.18	8.23	9.25				8.71			
Akala								9.13	8.33	8.09	
BATOAMIGO				7.70							
Caja de la Sierra Gorda	7.92								8.55	8.26	
Caja Progressa	8.08			6.89	7.50			7.74	7.54	8.17	
Capital Activo									8.47	8.20	
Consejo de Asistencia al Microemprendedor				3.74		4.55		7.42			
Crediclub	7.89										
Financiera Auxi								7.65			6.58
Financiera del Sector Social										9.28	
Financiera Mexicana para el Desarrollo Rural						7.78			7.68	8.30	
Financiera Planfia			4.25						7.34	8.20	
Financiera Sofitab										8.43	
Financiera Súmate				7.96		8.10					
Financiera Tamazula				7.12				8.28	7.44	8.78	
Fincomún Servicios Financieros Comunitarios		5.26					6.70	7.64		4.60	
Ictineo Plataforma				7.80							
Ku-Bo Financiero	4.43										
La Perseverancia del Valle de Tehuacán				2.71				7.55	6.35	8.33	
Libertad Servicios Financieros	6.39	5.78	8.75								4.95
Mascaja									8.88	8.31	
Multiplika México								6.95		9.80	
Opciones Empresariales del Noreste	7.57								6.88	6.93	
Operadora de Recursos Reforma	8.38							6.84			8.28
Proyecto Coincidir					4.00			5.20	3.68	5.55	
Servicios Financieros Alternativos						8.30					
Sociedad de Ahorro y Crédito de Paz										9.60	
Sociedades de Alternativas Económicas								4.33		4.23	
Solución Asea				7.83		8.25			7.68	8.42	8.75
Te Creemos						7.83		9.38		7.72	
UNAGRA	8.32		7.40					7.46			
Únete Financiera de Allende										7.43	

Buró de Entidades Financieras

Uniones de Crédito

- El total de Uniones de Crédito que conforman el sector corresponde a 89.
- De éstas, 14 cuentan con al menos una reclamación (16%).
- El total de reclamaciones ascendió a 21, con un porcentaje de respuesta favorable del 18.2% y un tiempo de respuesta de 30 días hábiles.
- El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios del sector, fue de 4.66.
- 23 Uniones registraron al menos una sanción (26%).
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 48, con un monto de 913,156 pesos.
- 80 instituciones cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 3 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, RECA, RECO, REUNE, IFIT y/o REDECO).
- Ninguna institución reportó contar con algún programa de educación financiera o Sinergia.
- Los productos evaluados en el sector corresponden a: Crédito Simple (PyMES), Crédito Simple con Garantía Hipotecaria, Crédito de Habilitación o Avío y Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento.
- 44 Uniones fueron calificadas en al menos un producto (49%); por lo que se muestran 56 calificaciones diferentes, 1 reprobatoria (2%) y 55 aprobatorias (98%).
- No se detectaron cláusulas abusivas.
- Se identificaron 361 observaciones de CONDUSEF en los productos.

Uniones de Crédito: Evaluación de CONDUSEF por Producto (Enero-Diciembre 2017) Calificación (0-10)

Instituciones	Producto	Crédito Simple (PyMES)	Crédito Simple con Garantía Hipotecaria	Crédito de Habilitación o Avío	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento
Crece Unión de Crédito				8.06	
Credinor Unión de Crédito				4.82	
CrediRed Uno Unión de Crédito			8.64		
Crédit Unión Empresarial Unión de Crédito			8.20	8.50	8.46
Ficein Unión de Crédito					9.75
UCB Impulsa Unión de Crédito			8.53	8.64	
Unión de Crédito Agrícola del Mayo		9.18			
Unión de Crédito Agrícola Ganadero del Estado de Yucatán			8.85		
Unión de Crédito Agrícola					9.68
Unión de Crédito de Agricultores de Cuauhtémoc		8.10			
Unión de Crédito Agropecuario e Industrial del Valle del Yaqui				9.27	
Unión de Crédito Allende		7.50	8.13		
Unión de Crédito Alpura			8.10		
Unión de Crédito Concreces		7.70		8.70	
Unión de Crédito Credipyme			8.80		
Unión de Crédito de Gasolineros		8.36			
Unión de Crédito de Gómez Palacio				8.33	
Unión de Crédito de Hidalgo			8.35		
Unión de Crédito de la Industria de la Construcción de Aguascalientes				7.89	
Unión de Crédito de la Industria Litográfica				8.42	
Unión de Crédito de la Mixteca		9.08			
Unión de Crédito de la Providencia Mexicana		8.25		8.81	9.64
Unión de Crédito de Tabasco				8.41	
Unión de Crédito Define		7.83			8.49
Unión de Crédito del Comercio e Industria y Servicios Turísticos de Occidente					9.02
Unión de Crédito del Soconusco				8.50	
Unión de Crédito Delicias				8.11	
Unión de Crédito El Águila		9.33	9.11		8.19
Unión de Crédito Empresarial de Veracruz					9.10

Buró de Entidades Financieras

Instituciones	Crédito Simple (PyMES)	Crédito Simple con Garantía Hipotecaria	Crédito de Habilitación o Avío	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento
Unión de Crédito Esfera	7.80			
Unión de Crédito Estatal de Productores de Café de Oaxaca				9.01
Unión de Crédito General		9.20		
Unión de Crédito Industrial y Agropecuario de la Laguna	7.50			
Unión de Crédito Integral			8.36	8.77
Unión de Crédito Interestatal Chiapas				9.41
Unión de Crédito Mexicano de Servicios Profesionales		8.66		
Unión de Crédito Mixta de Coahuila		8.70		
Unión de Crédito Mixta del Carmen				9.33
Unión de Crédito Mixta del Estado de Veracruz		8.35		
Unión de Crédito Monarca			8.76	
Unión de Crédito para la Contaduría Pública	8.73	8.91		
Unión de Crédito Progreso		8.30		
Unión de Crédito Promotora para el Desarrollo Económico del Estado de México		8.82		
Unión de Crédito San Marcos				9.38

Fuente: Buró de Entidades Financieras enero - diciembre 2017, CONDUSEF.

Banca de Desarrollo

- El total de instituciones de banca de desarrollo que conforman el sector corresponde a 6.
- Las 6 instituciones cuentan con al menos una reclamación (100%).
- El total de reclamaciones ascendió a 42,740; de las cuales 555 fueron recibidas en la CONDUSEF y 42,185 en la Institución Financiera.
- La resolución favorable al usuario fue 76.9% y el tiempo de respuesta de 12 días hábiles.
- El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios promedio del sector es de 5.35.
- Cuatro instituciones fueron sancionadas en el sector (67%).
- Se registraron 8 sanciones, por un monto de 211,617 pesos.
- 5 instituciones cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 1 falló en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, RECA, REUNE y/o IFIT).
- Sólo 2 instituciones cuentan con un programa de Educación Financiera.

Burós de Crédito (Sociedades de Información Crediticia)

- El total de Burós que conforman el sector corresponde a 3.
- Todas las instituciones cuentan con al menos una reclamación (100%).
- El total de reclamaciones presentadas en CONDUSEF ascendió a 1,972.
- El total de reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito sumó 297,494.
- El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios promedio del sector es de 6.82.
- Las tres instituciones fueron sancionadas con un total de 29 sanciones y con un monto de 806,882 pesos.
- Una institución no cumplió con el 100% de los registros de Condusef (SIPRES, REUNE e IFIT).
- Ninguna institución reportó contar con algún programa de educación financiera y/o Sinergia.

Buró de Entidades Financieras

Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo

- El total de instituciones que conforman el sector corresponde a 2.
- Ambas cuentan con al menos una reclamación (100%).
- El total de reclamaciones ascendió a 404, con un porcentaje de resolución favorable del 39.1% y un tiempo de respuesta de 26 días hábiles.
- El índice de Desempeño de Atención a Usuarios promedio del sector es de 3.55.
- Ninguna institución fue sancionada en el sector.
- Ambas instituciones cumplieron con el 100% de sus obligaciones (SIPRES, REUNE e IFIT).
- Ninguna institución reportó contar con algún programa de educación financiera o Sinergia.

Administradores de Fondos para el Retiro (AFORES)

- El total de Administradoras de Fondos para el Retiro (AFORES) que conforman al sector corresponde a 11.
- Las 11 instituciones cuentan con al menos una reclamación (100%).
- El total de reclamaciones ascendió a 18,177, de las cuales 15,325 fueron recibidas en la CONDUSEF y 2,852 en la Afore.
- La resolución favorable al usuario fue 68.9% y el tiempo de respuesta de 20 días.
- El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios del sector corresponde a 7.74.
- 7 AFORES registraron al menos una sanción, es decir el 64% del total.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 87 sanciones, con un monto de 2.5 millones de pesos.
- 9 AFORES cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 2 fallaron en la actualización de algún Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o IFIT).
- 3 instituciones reportaron programa de educación financiera.
- 2 instituciones tienen Sinergia con CONDUSEF.

Aseguradoras Especializadas en Salud

- El total de Aseguradoras Especializadas en Salud que conforman al sector son 8.
- De estas, 6 Aseguradoras cuentan con al menos una reclamación (75%).
- El total de reclamaciones ascendió a 281; con un porcentaje de respuesta favorable del 21.7% y un tiempo de respuesta de 27 días.
- El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios del sector corresponde a 5.32.
- 4 instituciones registraron al menos una sanción (50%).
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 10, por un monto total de 327,055 pesos.
- 6 Aseguradoras Especializadas en Salud cumplieron con el 100% de sus obligaciones (SIPRES, REUNE e IFIT).
- Sólo 1 institución reportó contar con programa de educación financiera.
- Únicamente 1 institución tiene sinergia con CONDUSEF.

Aseguradoras de Pensiones

- El total de Aseguradoras de Pensiones que conforman al sector corresponde a 9.
- Las 9 Aseguradoras cuentan con al menos una reclamación (100%).
- El total de reclamaciones ascendió a 152, con un porcentaje de respuesta favorable del 40.7% y un tiempo de respuesta de 19 días.
- El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios del sector, corresponde a 5.87.
- Dos instituciones registraron al menos una sanción, 22% del total del sector.
- Se impusieron 3 sanciones, con un monto de 81,450 pesos.
- 7 Aseguradoras de Pensiones cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 2 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o IFIT).
- Sólo 3 instituciones reportaron contar con algún programa de educación financiera.

Buró de Entidades Financieras

Afianzadoras

- El total de Afianzadoras que conforman al sector son 16.
- De éstas, 13 Afianzadoras cuentan con al menos una reclamación (81%).
- El total de reclamaciones ascendió a 218; con un porcentaje de respuesta favorable del 18% y un tiempo de respuesta de 31 días hábiles.
- El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios del sector corresponde a 5.20.
- No se impuso ninguna sanción al sector.
- 13 Afianzadoras cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 3 fallaron en la actualización de algún Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o IFIT).
- Ninguna institución reportó contar con algún programa de educación financiera.

Casas de Bolsa

- El total de Casas de Bolsas que conforman al sector corresponde a 36.
- De éstas, 13 instituciones cuentan con al menos una reclamación (36%).
- El total de reclamaciones ascendió a 166, con un porcentaje de respuesta favorable del 23.4% y un tiempo de respuesta de 33 días hábiles.
- El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios del sector fue de 5.76.
- 8 Casas de Bolsa registraron al menos una sanción (22%) del total.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 14 sanciones, con un monto de 279,409 pesos.
- 29 Instituciones cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 1 falló en la actualización de todos los Registros obligatorios (SIPRES, REUNE y/o IFIT).
- Sólo 2 instituciones reportaron un programa de educación financiera.

Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión

- El total de Sociedades Operadoras que conforman al sector corresponde a 40.
- De éstas, 4 instituciones cuentan con al menos una reclamación (10%).
- El total de reclamaciones ascendió a 10; con un porcentaje de respuesta favorable del 20% y un tiempo de respuesta de 24 días hábiles.
- El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios del sector corresponde a 4.49.
- 8 instituciones registraron al menos una sanción (20%).
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 9 sanciones, con un monto de 174,745 pesos.
- 29 Sociedades Operadoras cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 5 fallaron en la actualización de todos los Registros obligatorios (SIPRES, REUNE y/o IFIT).
- Sólo 3 instituciones reportaron un programa de educación financiera.

Casas de Cambio

- El total de Casas de Cambio que conforman al sector corresponde a 9.
- De éstas, 1 institución cuenta con 2 reclamaciones; con un porcentaje de respuesta favorable al usuario del 0% y un tiempo de respuesta de 23 días hábiles.
- Sólo 2 Casas de Cambio tienen sanciones por un total de 4, con un monto de 100,198 pesos.
- 7 instituciones cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 1 falló en la actualización de todos Registros Obligatorios (SIPRES, REUNE y/o IFIT).
- Ninguna institución reportó contar con algún programa de educación financiera y/o Sinergia.

Otros Sectores

En el caso de los sectores que no cuentan con información relevante de Reclamaciones y Sanciones, el Buró da a conocer datos relativos a la oferta de productos financieros, cumplimiento a los Registros de CONDUSEF y Educación Financiera. Los sectores que conforman esta sección son:

Sociedades de Ahorro y Préstamo

- El total de instituciones que conforman al sector corresponde a 2.
- Ambas instituciones no dieron cumplimiento a los Registros.
- Ninguna institución perteneciente a este sector reportó algún programa de educación financiera.

Sociedades Financieras Comunitarias (SOFINCOS)

- El total de instituciones que conforman al sector corresponde a 1.
- La institución dio cumplimiento al 100% con los Registros obligatorios (SIPRES, RECA, RECO, REUNE e IFIT).
- La institución no reportó programas de educación financiera.

Operadores del Mercado de Derivados

- El total de instituciones que conforman al sector corresponde a 4.
- Sólo 1 institución dio cumplimiento al 100% de los Registros, el resto falló en la actualización de algún Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o IFIT).
- Ninguna institución reportó programas de educación financiera.

Fondos y Sociedades de Inversión

- El total de Fondos y Sociedades de Inversión que conforman al sector, corresponde a 612.
- 450 instituciones cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 140 fallaron en la actualización de al menos un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o IFIT).
- 22 instituciones no dieron cumplimiento a ninguno de los Registros obligatorios.
- 131 cuentan con programas de educación financiera

Almacenes Generales de Depósito

- El total de Almacenes Generales de Depósito que conforman al sector, corresponde a 19.
- 11 instituciones cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 8 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o IFIT).
- Ninguna institución reportó programa de educación financiera.

Sociedades Distribuidoras de Acciones de Sociedades de Inversión.

- El total de entidades que conforman el sector es 7.
- 3 instituciones cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 4 fallaron en la actualización de algún Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o IFIT).
- Ninguna institución reportó programa de educación financiera

Sociedades Controladoras

- El total de Sociedades Controladoras que conforman al sector, corresponde a 25.
- 6 instituciones cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 19 fallaron en la actualización de al menos un Registro obligatorio (SIPRES y/o IFIT).
- Sólo 3 instituciones reportaron programa de educación financiera.

Sociedades de Inversión Especializadas de Fondos para el Retiro (SIEFORES)

- El total de SIEFORES que conforman al sector, corresponde a 75.
- 7 instituciones cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 13 fallaron en la actualización de todos los Registros obligatorios (SIPRES y/o IFIT).
- 13 instituciones cuentan con programa de educación financiera.

Actividades de Supervisión, Vigilancia e Inspección

El objetivo es verificar que las instituciones financieras den cumplimiento a la normativa aplicable establecida en diversos ordenamientos legales, a través de los procesos de Evaluación, Vigilancia, Verificación e Inspección.

- La Evaluación y Vigilancia se llevará a cabo a través de la revisión y dictaminación de expedientes de clientes (el contrato de adhesión, la carátula y el estado de cuenta) y la publicidad que la Institución Financiera utiliza para comercializar su producto y cuya finalidad es vigilar que las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones se realicen de manera transparente y en apego a la norma.
- La inspección se llevará a cabo a través de visitas en las sucursales u oficinas de las Instituciones Financieras con el objeto de que los documentos, información y procesos estén apegados a la normativa aplicable.
- La Verificación se lleva a través de visitas calendarizadas a Sofomes E.N.R. con el objeto de eficientar la vigilancia a este sector, comprobando que se está llevando adecuadamente el proceso de Terminación de Operaciones Activas, así como las Autorizaciones para consulta de Buró de Crédito.

Con una **supervisión integral** se tiene un panorama completo sobre el grado de cumplimiento a la norma por parte de las Instituciones financieras, ya que esta actividad se realiza revisando el proceso previo a la contratación y posterior a la contratación de sucursales y hasta cuando se realice la cancelación de algún producto.

De esta forma, se ordenan modificaciones que impacten favorablemente al Usuario, fomentando la protección y promoviendo el acceso y uso responsable de productos y servicios financieros.



Evaluación y Vigilancia
Verificación e Inspección
Cláusulas Abusivas

Página

239
242
247

Actividades de Supervisión, Vigilancia e Inspección

1.- Resultados de Evaluación y Vigilancia

Se concluyó el siguiente ejercicio iniciado en 2016.

La Supervisión arroja los siguientes resultados:

Producto	Instituciones	Calificación Promedio Final Primera Supervisión	No. Documentos Evaluados	Instituciones	Calificación Promedio Final Segunda Supervisión	No. Documentos Evaluados
Crédito de Nómina	• 40 SOFOM E.N.R. ⁽¹⁾	• 0.9	• 233	• 26 SOFOM E.N.R. ⁽²⁾	• 4.5	• 181
Crédito Simple	• 12 Uniones de Crédito ⁽³⁾	• 0.6	• 31	• 3 Uniones de Crédito ⁽⁴⁾	• 1.6	• 18
P.R.L.V.	• 8 BANCOS	• 6.1	• 102	• 8 BANCOS	• 8.4	• 77
Crédito al Auto	• 9 SOCAPS ⁽⁵⁾	• 2.3	• 80	• 9 SOCAPS ⁽⁵⁾	• 3.2	• 74
	• 3 SOFIPOS ⁽⁵⁾	• 1.9	• 28	• 3 SOFIPOS ⁽⁵⁾	• 3.6	• 28
	• 7 BANCOS	• 5.7	• 55	• 7 BANCOS	• 8.9	• 66
Cuenta de Nómina	• 7 BANCOS	• 5.9	• 50	• 7 BANCOS	• 8.5	• 52
Crédito Hipotecario	• 9 BANCOS	• 5.0	• 93	• 9 BANCOS	• 9.0	• 82

⁽¹⁾ De las 40 Sofom E.N.R., a las cuales se les enviaron los oficios de requerimiento de información para ser evaluadas quedaron 33 para ser evaluadas en la primera supervisión en razón a que:

- 2 Entidades Financieras reportaron no haber tenido casos reales en el periodo solicitado, y 5 no se dieron respuesta al requerimiento.

⁽²⁾ De las 33 SOFOM E.N.R., a las cuales se les enviaron los oficios de requerimiento de información para ser evaluadas quedaron 26 para ser evaluadas en la segunda supervisión en razón a que:

- 2 Entidades Financieras no realizaron los cambios ordenados ni modificaron sus formatos de contratos de adhesión en RECA (Finstrategy MX y Nómina Apoyo).

- 4 entidaes financieras permanecieron con la misma calificación porque no enviaron la información requerida (Grupo KF, Grupo BLJ, Soluciones Creativas Fin y Universal de Servicios Patrimoniales).

- 1 Entidad financiera dejó de serlo transformándose a S.A.PI. de C.V. (Plan IP).

⁽³⁾ De las 12 Uniones de Crédito a las cuales se les enviaron los oficios de requerimiento de información para ser evaluadas, 4 reportaron no haber tenido casos reales en el periodo solicitado y 2 enviaron contratos con montos superiores a las 900,000 UDIS, mismos que no son competencia de CONDUSEF.

⁽⁴⁾ De las 6 Uniones de Crédito, que fueron evaluadas en la Primera Supervisión: 3 entidades financieras reportaron no haber tenido casos reales en el periodo requerido por lo que no pudieron ser evaluadas (Unión de Crédito Allende, Unión de Crédito Concreces y Unión de Crédito Industrial y Agropecuario de la Laguna), quedando 3 entidades para ser evaluadas en segunda supervisión.

⁽⁵⁾ Las Entidades Financieras Unagra y Caja Popular Apaseo el Alto no celebraron operaciones en el periodo solicitado por lo que no fueron supervisadas en las 2 revisiones pasando de 10 SOCAPS a 9 y de 4 SOFIPOS a 3.

Asimismo, en el año 2017, se realizó a través del procedimiento de vigilancia derivado de verificaciones especiales, la evaluación a 15 SOFOM, E.N.R., que ofertan el producto Crédito por Internet, obteniéndose los siguientes resultados:

Producto	Instituciones	Calificación Promedio Final Formatos (30%)	Calificación Promedio 12 Expedientes (70%)	Calificación Promedio Final (100%)	No. Documentos Evaluados
Crédito Simple por Internet	• 15 SOFOM E.N.R. ⁽¹⁾	0.25	1.84	2.09	180

⁽¹⁾ De las 15 Sofom ENR, que fueron evaluadas en Primera revisión (Formatos = 30%), se evaluaron 12 en Segunda revisión (Casos Reales = 70%), toda vez que Bien Para Bien. S.A. de C.V. SOFOM, E.N.R., no tiene registrados contratos de adhesión en el RECA; DXN Express, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R., no se evaluó por estar contemplada en el ejercicio de supervisión de Crédito de Nómina 2016; y Crédito24 México, S.A. de C.V., SOFOM E.N.R., no envió la información requerida.

Se inició y concluyó con el Programa Anual de Supervisión 2017, el cual arroja los siguientes resultados:

Producto	Instituciones	Calificación Promedio Final Primera Supervisión	No. Documentos Evaluados	Instituciones	Calificación Promedio Final Segunda Supervisión	No. Documentos Evaluados
Tarjeta de Crédito	• 11 Bancos ⁽¹⁾	• 7.7	• 96	• 11 Bancos	• 9.4	• 95
	• 5 Sofomes E.R. ⁽¹⁾	• 5.2	• 25	• 3 Sofomes E.R.	• 9.0	• 26

Actividades de Supervisión, Vigilancia e Inspección

Producto	Instituciones	Calificación Promedio Final Primera Supervisión	No. Documentos Evaluados	Instituciones	Calificación Promedio Final Segunda Supervisión	No. Documentos Evaluados
Crédito en Cuenta Corriente	• 11 Bancos ⁽²⁾	• 3.7	• 52	• 7 Bancos	• 7.2	• 49
Crédito de Auto	• 12 Sofomes, E.R. ⁽⁴⁾	• 2.4	• 76	• 10 Sofomes E.R.	• 5.6	• 67
Banca por Internet	• 18 Bancos ⁽⁵⁾	• 5.0	• 86	• 17 Bancos	• 8.3	• 89
Banca Móvil	• 5 Bancos ⁽⁶⁾	• 6.5	• 7	• 2 Bancos	• 8.5	• 10
Cuenta de Ahorro	• 10 SOCAPS ⁽⁷⁾ • 7 SOFIPOS ⁽⁷⁾	• 3.1 • 1.5	• 92 • 58	• 10 SOCAPS • 7 SOFIPOS	• 6.6 • 4.3	• 93 • 53
Crédito Personal	• 9 SOCAPS ⁽⁸⁾ • 8 SOFIPOS ⁽⁸⁾	• 3.1 • 2.4	• 77 • 72	• 9 SOCAPS • 8 SOFIPOS	• 5.7 • 4.1	• 84 • 76
Crédito Simple	• 30 SOFOM E.N.R. ⁽⁹⁾	• 1.5	• 149	• 21 SOFOM E.N.R. ⁽¹⁰⁾	• 6.0	• 145
Crédito de Auto	• 20 SOFOM E.N.R. ⁽¹¹⁾	• 2.7	• 115	• 16 SOFOM E.N.R. ⁽¹²⁾	• 6.6	• 81
Crédito Personal	• 20 SOFOM E.N.R. ⁽¹³⁾	• 1.1	• 99	• 15 SOFOM E.N.R. ⁽¹⁴⁾	• 5.0	• 65
Seguro de Automóvil Residente	• 12 Aseguradoras ⁽¹⁵⁾	• 3.8	• 100	• 12 Aseguradoras	• 7.9	• 106
Seguro de Vida Individual	• 13 Aseguradoras ⁽¹⁶⁾	• 4.8	• 135	• 13 Aseguradoras	• 9.2	• 117

⁽¹⁾ Se solicitó a 16 Instituciones Financieras información; sin embargo, completaron el proceso 14, toda vez que Servicios Financieros Soriana y Crédito Familiar manifestaron que no ofrecen el producto.

⁽²⁾ Se solicitó a 11 Bancos información; sin embargo, completaron el proceso 7, toda vez que Banorte, Banamex, Banregio e Intercam manifestaron que no ofrecen el producto.

⁽³⁾ Se detectó una inconsistencia en la calificación de HSBC, por lo que la calificación final promedio paso de 3.4 a 3.7.

⁽⁴⁾ Se solicitó a 12 Sofom, E.R. información; sin embargo, completaron el proceso 10, toda vez que Arrendadora y Comercializadora Lingo dejó ser Institución Financiera y Sofihaa Financiera manifestó que no ofrece el producto.

⁽⁵⁾ Se solicitó a 18 Bancos información; sin embargo, completaron el proceso 17, toda vez que Banco Pagatodo manifestó que no ofrece el servicio.

⁽⁶⁾ Se solicitó a 5 Bancos información; sin embargo, completaron el proceso 2, toda vez que Banamex, Banorte y Banco del Bajío manifestaron que no ofrecen el servicio.

⁽⁷⁾ Caja de Ahorro de los Telefonistas, Financiera Planfia, J.P. Sofiexpress y Sociedad de Ahorro y Crédito La Paz no fueron supervisadas toda vez que no celebraron operaciones en las fechas solicitadas; por su parte, Solución Asea envió documentación de un producto diferente al solicitado.

⁽⁸⁾ Caja Popular Mexicana y Acción y Evolución no fueron supervisadas toda vez que no celebraron operaciones en las fechas solicitadas; por su parte, Fincómún Servicios Financieros no fue considerado ya que su producto no contaba con las características necesarias para entrar al proceso de supervisión. Finalmente, Unagra y Caja Santa Rosa no contestaron el requerimiento de información por lo que dichos expedientes ya fueron enviados a sanción.

⁽⁹⁾ De las 30 Sofomes E.N.R. requeridas para el proceso de Supervisión en el producto Crédito Simple, completaron el proceso 21, toda vez que 7 Sofomes E.N.R. reportaron no haber tenido casos reales en el período solicitado (Alpha Credit, Crédito Único, Credix G5, Financiera Bepensa, ICA Planeación y Financiamiento, Palace Resorts Capital y Propela Capital), 1 no dio respuesta al requerimiento (Cege Capital) y 1 no se encontró en el domicilio del SIPRES (Solucash), por lo que fueron eliminadas del proceso de evaluación, lo que da un total de 30 entidades requeridas.

⁽¹⁰⁾ De las 21 Sofomes E.N.R. requeridas para el proceso de Segunda Supervisión en el producto Crédito Simple, todas completaron el mismo, lo que da un total de 21 entidades requeridas.

⁽¹¹⁾ De las 20 Sofomes E.N.R. requeridas para el proceso de Supervisión en el producto Crédito de Auto, completaron el proceso 16, toda vez que 2 Sofomes E.N.R. reportaron no haber tenido casos reales en el período solicitado (Altus Credit y Serfime Capital) y 2 no enviaron el documento requerido para evaluar por lo que fueron enviadas a sanción siendo eliminadas del proceso de evaluación (Paratodo y Servicios Financieros del Guadiana), lo que da un total de 20 entidades requeridas.

⁽¹²⁾ De las 16 Sofomes E.N.R. requeridas para el proceso de Segunda Supervisión en el producto Crédito de Auto, completaron el proceso 11, toda vez que toda vez que Financiera Bepensa se transformó a SOFOM E.R., 1 SOFOM, E.N.R. reportó no haber tenido casos reales en el período solicitado (Su Servicio Financiero) y 3 SOFOM, E.N.R., no dieron contestación al requerimiento por lo que fueron enviadas a sanción (Pecus, Alpez y Servicios Financieros Proyecto), lo que da un total de 16 entidades requeridas.

⁽¹³⁾ De las 20 Sofomes E.N.R. requeridas para el proceso de Supervisión en el producto Crédito Personal, completaron el proceso 15, toda vez que 3 Sofomes E.N.R. reportaron no haber tenido casos reales en el período solicitado (Alianza Financiera Social, Grupo BLJ y Tonalli Préstamos) y 2 no enviaron el documento requerido para evaluar por lo que fueron enviadas a sanción siendo eliminadas del proceso de evaluación (Paratodo y Resuelve-Matic), lo que da un total de 20 entidades requeridas.

Actividades de Supervisión, Vigilancia e Inspección

⁽¹⁴⁾ De las 15 Sofomes E.N.R., requeridas para el proceso de Segunda Supervisión, 9 completaron el proceso, toda vez que 1 SOFOM, E.N.R. (Financiera Realidad) reportó haber cancelado el producto; 3 SOFOM, E.N.R., dieron contestación al requerimiento enviando los mismos contratos ya evaluados en la Primera Supervisión sin haber realizado los cambios ordenados (Financiera Los Álamos, Refácil Servicios Integrales y Save Préstamos), y 2 SOFOM, E.N.R., contestaron no haber tenido casos reales en el período solicitado (Fimubac y Faprei), lo que da un total de 15 entidades requeridas.

⁽¹⁵⁾ De las 16 Instituciones de Seguros, a las cuales se les enviaron los oficios de requerimiento de información para ser evaluadas, Seguros Azteca Daños, Patrimonial Inbursa, Cardif México Seguros Generales y Allianz México no comercializan el producto.

⁽¹⁶⁾ De las 15 Instituciones de Seguros a las cuales se les enviaron los oficios de requerimiento de información para ser evaluadas en el primer semestre de 2017, Seguros Azteca, S.A. de C.V. no cumplió con las especificaciones del requerimiento y Seguros Argos, no celebró operaciones del producto.

La Dirección de Evaluación de Productos de SOFOMES, E.N.R., y Uniones de Crédito en adición al Programa Anual de Supervisión 2017 procederá a evaluar un CUARTO PRODUCTO en 2017 denominado "Crédito por Internet", mismo que ofertan 12 entidades de este sector, lo anterior derivado de la penetración que ha tenido dicho producto en el mercado.

En consecuencia, con fecha 30 de junio de 2017 se liberaron los Oficios de Requerimiento de Información para las siguientes entidades:

No.	Institución Financiera
01	CREDICOHETE S.A.P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R.
02	KUESKI S.A.P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R.
03	CASHAHORA S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.
04	4 FINANCE S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.
05	KREDITECH México S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.
06	CONLANA CAPITAL S.A.P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R.
07	CONFIAMIGO S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.
08	ADVANTECH SERVICIOS FINANCIEROS S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.
09	PRESTAMOS EXPEDITOS S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.
10	MONEYVEO MÉXICO S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.
11	CONFIANZA DIGITAL S.A.P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R.
12	RED AMIGO DAL S.A.P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R.

Producto	Instituciones Requeridas	Instituciones Evaluadas	Calificación Promedio Final Primera Supervisión	Calificación Promedio Final Segunda Supervisión	No. Documentos Evaluados
Crédito Simple por Internet	• 12 SOFOM E.N.R. ⁽¹⁾	• 11 SOFOM E.N.R.	• 2.8	N/A	• 94
Crédito Simple por Internet	• 11 SOFOM E.N.R. ⁽²⁾	En proceso	• 2.8	En proceso	En proceso

Actividades de Supervisión, Vigilancia e Inspección

Detalle de la primera supervisión:

⁽¹⁾ De las 12 SOFOM, E.N.R. requeridas para el proceso de Supervisión, **completaron el proceso 11**, toda vez que 1 SOFOM, E.N.R., no respondió el requerimiento por lo que fue enviada a sanción quedando eliminada del proceso de evaluación (Advantech Servicios Financieros) lo que da un total de 12 entidades requeridas.

Detalle de la segunda supervisión:

⁽²⁾ Los resultados de la Segunda Supervisión a este producto se encuentran **en proceso toda vez que las 11 entidades evaluadas en Primera Supervisión fueron nuevamente requeridas mediante Oficios de fecha 7 de Diciembre de 2017.**

2.- Resultados de Verificación e Inspección

Verificación

Con respecto a las 60 visitas de verificación calendarizadas para el año 2016, únicamente faltó por reportar el resultado de la evaluación correspondiente a la entidad financiera SUPPLY CREDIT DE MÉXICO, la cual obtuvo una Calificación final promedio de 9.2 en la atribución de Autorización para revisión de Buró de Crédito (SIC's).

Ahora bien, con respecto a las 30 Visitas Calendarizadas a realizar en 2017 autorizadas por el Comité de Supervisión y a través de las cuales se supervisaron las atribuciones:

a) Terminación Anticipada de Operaciones Activas y,
b) Autorización para revisión de Buró de Crédito (SIC's), los resultados obtenidos por la Dirección de Evaluación de Productos de SOFOM, E.N.R., y Uniones de Crédito, son los siguientes:

No.	Institución Financiera Requerida para Verificación	Fecha de Solicitud para visita de verificación formulada a la DGDS	Fecha de Recepción de la Información	Estatus
00	APRO APOYO Y PROMOCIÓN EMPRESARIAL, S.A.P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	16 diciembre 2016	13 enero 2017	Los documentos de la visita de verificación la señalan como ilocalizable y la pantalla en el SIPRES la muestra como cancelada por no renovar su registro desde el 2 de marzo de 2016, por lo anterior no se nos entregó información para evaluarla.
01	AVANTI PPA, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	16 diciembre 2016	01 de marzo 2017	1. EL RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE SIC'S ES DE 10. 2. EN TERMINACIÓN ANTICIPADA DE OPERACIONES ACTIVAS, NO SE PUDO EVALUAR POR NO TENER EN EL PERIODO REQUERIDO. PROCESO CONCLUIDO.
02	BICENTENARIO EFECTIVO, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	16 diciembre 2016	01 de marzo 2017	1. EL RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE SIC'S ES DE 10. 2. EN TERMINACIÓN ANTICIPADA DE OPERACIONES ACTIVAS, NO SE PUDO EVALUAR POR NO TENER EN EL PERIODO REQUERIDO. PROCESO CONCLUIDO.
03	CARBAC, SYNERGY GROUP, S.A.P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	16 diciembre 2016	02 de marzo 2017	1. EL RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE SIC'S ES DE 10. 2. EN TERMINACIÓN ANTICIPADA DE OPERACIONES ACTIVAS, NO SE PUDO EVALUAR POR NO TENER EN EL PERIODO REQUERIDO. PROCESO CONCLUIDO.
04	CARSON & BRASCH PYME, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	16 diciembre 2016	02 de marzo 2017	1. EL RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE SIC'S ES DE 10. 2. EN TERMINACIÓN ANTICIPADA DE OPERACIONES ACTIVAS EL RESULTADO FUE DE 5, SE TURNA A DGAS POR POSIBLES INCUMPLIMIENTOS NORMATIVOS.
05	CRECE CON NOSOTROS, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	16 diciembre 2016	06 de marzo 2017	EN AMBAS ATRIBUCIONES SE ENVÍA A SANCIÓN POR NO PROPORCIONAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA.
06	ESTRATEGIA INTEGRAL QUADRUM, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	16 diciembre 2016	09 de marzo 2017	EN AMBAS ATRIBUCIONES NO SE PUDO EVALUAR POR NO HABER SOLICITADO HISTORIALES CREDITICIOS NI TENER TERMINACIONES ANTICIPADAS EN EL PERIODO REQUERIDO. PROCESOS CONCLUIDOS.

Actividades de Supervisión, Vigilancia e Inspección

No.	Entidad Financiera Requerida para Verificación	Fecha de Solicitud para visita de verificación formulada a la DGDS	Fecha de Recepción de la Información	Estatus
07	FINA, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	16 diciembre 2016	17 marzo 2017	1. EL RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE SIC'S ES DE 9.8. 2. EN TERMINACIÓN ANTICIPADA DE OPERACIONES ACTIVAS, NO SE PUDO EVALUAR POR NO TENER EN EL PERIODO REQUERIDO. PROCESO CONCLUIDO.
08	FINAB, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	16 diciembre 2016	27 Marzo 2017	1. EL RESULTADO DE LA EVALUACIÓN EN SIC'S ES DE 7.6. 2. EN TERMINACIÓN ANTICIPADA DE OPERACIONES ACTIVAS, NO SE PUDO EVALUAR POR NO TENER EN EL PERIODO REQUERIDO. PROCESO CONCLUIDO. <u>PROCESO CONCLUIDO</u>
09	FINANCIERA MAESTRA, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	16 diciembre 2016	10 abril 2017	1. EL RESULTADO DE EVALUACIÓN EN LAS SIC'S ES DE 7.6. 2. EN TERMINACIÓN ANTICIPADA DE OPERACIONES ACTIVAS EL RESULTADO FUE DE 8.8.
10	MENOSPAGOS, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	16 diciembre 2016	25 abril 2017	1. EN EVALUACIÓN DE SIC'S SE ENVÍA A SANCIÓN POR NO ENTREGAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA. 2. EN TERMINACIÓN ANTICIPADA DE OPERACIONES ACTIVAS, NO SE PUDO EVALUAR POR NO TENER EN EL PERIODO REQUERIDO. PROCESO CONCLUIDO.
11	PRÉSTAMOS DE VOLADA, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	16 diciembre 2016	2 mayo 2017	Esta entidad se encuentra como ILOCALIZABLE por lo que no fue posible llevar a cabo la visita de verificación ni evaluar documentos
12	FISOFO, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	16 diciembre 2016	3 mayo 2017	1. EL RESULTADO DE LA EVALUACIÓN EN SIC'S FUE DE 10. 2. EL RESULTADO EN TERMINACIÓN ANTICIPADA DE OPERACIONES ACTIVAS FUE DE 10.
13	FINAE, S.A.PI. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	16 diciembre 2016	15 mayo 2017	1. EL RESULTADO EN EVALUACIÓN EN SIC'S FUE DE 10. 2. EN TERMINACIÓN ANTICIPADA DE OPERACIONES ACTIVAS, NO SE PUDO EVALUAR POR NO TENER EN EL PERIODO REQUERIDO. PROCESO CONCLUIDO.
14	SOLUCIONES EFECTIVAS DE LIQUIDEZ, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	16 diciembre 2016	15 mayo 2017	1. EN EVALUACIÓN DE SIC'S SE ENVÍA A SANCIÓN POR NO ENTREGAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA. 2. EL RESULTADO EN TERMINACIÓN ANTICIPADA DE OPERACIONES ACTIVAS FUE DE 1.3, SE TURNA A DGAS POR POSIBLES INCUMPLIMIENTOS NORMATIVOS.
15	EXITUS CREDIT, S.A.PI. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	16 diciembre 2016	16 mayo 2017	1. EL RESULTADO EN LA EVALUACIÓN DE SIC'S FUE DE 9. 2. EL RESULTADO EN TERMINACIÓN ANTICIPADA DE OPERACIONES ACTIVAS FUE DE 7.5.
16	SIEMPRE CRECIENDO, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	16 diciembre 2016	17 mayo 2017	1. EL RESULTADO EN LA EVALUACIÓN DE SIC'S FUE DE 9. 2. EN TERMINACIÓN DE OPERACIONES ACTIVAS SE ENVÍA A SANCIÓN POR NO ENTREGAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA.
17	PMG SERVICIOS Y SOLUCIONES FIRMES DEL NORTE, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	16 diciembre 2016	19 mayo 2017	EN AMBAS ATRIBUCIONES NO SE PUDO EVALUAR POR NO HABER SOLICITADO HISTORIALES CREDITICIOS NI TENER TERMINACIONES ANTICIPADAS EN EL PERIODO REQUERIDO. PROCESOS CONCLUIDOS.

Actividades de Supervisión, Vigilancia e Inspección

No.	Entidad Financiera Requerida para Verificación	Fecha de Solicitud para visita de verificación formulada a la DGDS	Fecha de Recepción de la Información	Estatus
18	CREDIFÁCIL, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	16 diciembre 2016	22 mayo 2017	1. EN EVALUACIÓN DE SIC'S SE ENVÍA A SANCIÓN POR NO ENTREGAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA. 2. EN TERMINACIÓN ANTICIPADA DE OPERACIONES ACTIVAS, NO SE PUDO EVALUAR POR NO TENER EN EL PERIODO REQUERIDO. PROCESO CONCLUIDO.
19	AVANPIÑA, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	16 diciembre 2016	23 mayo 2017	1. EL RESULTADO EN LA EVALUACIÓN DE SIC'S FUE DE 10. 2. EL RESULTADO EN TERMINACIÓN ANTICIPADA DE OPERACIONES ACTIVAS FUE DE 10.
20	ONE AYSA SF, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	16 diciembre 2016	24 mayo 2017	Esta entidad se encuentra como ILOCALIZABLE por lo que no fue posible llevar a cabo la visita de verificación ni evaluar documentos.
21	SOLUCIONES FINANCIERAS YAGUNA, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	16 diciembre 2016	26 mayo 2017	Esta entidad se encuentra como ILOCALIZABLE por lo que no fue posible llevar a cabo la visita de verificación ni evaluar documentos.
22	TOYOTA MATERIAL HANDING CAPITAL, S.A.P.I., DE C.V., SOFOM, E.N.R.	16 diciembre 2016	29 mayo 2017	1. EL RESULTADO EN LA EVALUACIÓN DE SIC'S FUE DE 8.3. 2. EN TERMINACIÓN ANTICIPADA DE OPERACIONES ACTIVAS, NO SE PUDO EVALUAR POR NO TENER EN EL PERIODO REQUERIDO. PROCESO CONCLUIDO.
23	MC CASH CORP, S.A.P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	16 diciembre 2016	6 junio 2017	Esta entidad se encuentra como ILOCALIZABLE por lo que no fue posible llevar a cabo la visita de verificación ni evaluar documentos.
24	LOGRA NEGOCIOS, S.A.P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	16 diciembre 2016	7 junio 2017	1. EL RESULTADO EN LA EVALUACIÓN DE SIC'S FUE DE 10. 2. EL RESULTADO EN TERMINACIÓN ANTICIPADA DE OPERACIONES ACTIVAS FUE DE 5, POR LO QUE SE ENVÍA A LA DGAS POR POSIBLES INCUMPLIMIENTOS NORMATIVOS.
25	CREDIPLATA, S.A.P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	16 diciembre 2016	9 junio 2017	1. EL RESULTADO EN LA EVALUACIÓN DE SIC'S FUE DE 5.2, POR LO QUE SE ENVÍA A LA DGAS POR POSIBLES INCUMPLIMIENTOS NORMATIVOS. 2. EN TERMINACIÓN ANTICIPADA DE OPERACIONES ACTIVAS, NO SE PUDO EVALUAR POR NO TENER EN EL PERIODO REQUERIDO. PROCESO CONCLUIDO.
26	HXTI, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	8 mayo 2016	15 junio 2017	1. EL RESULTADO EN LA EVALUACIÓN DE SIC'S FUE DE 4.4, POR LO QUE SE ENVÍA A LA DGAS POR POSIBLES INCUMPLIMIENTOS NORMATIVOS. 2. EL RESULTADO EN TERMINACIÓN ANTICIPADA DE OPERACIONES ACTIVAS FUE DE 10.
27	FOMEPADE, S.A.P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	16 diciembre 2016	20 junio 2017	1. EL RESULTADO EN LA EVALUACIÓN DE SIC'S FUE DE 9.8. 2. EN TERMINACIÓN ANTICIPADA DE OPERACIONES ACTIVAS, NO SE PUDO EVALUAR POR NO TENER EN EL PERIODO REQUERIDO. PROCESO CONCLUIDO.
28	LA SANTA FIFMEX DEL GOLFO, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	16 diciembre 2016	21 junio 2017	EN AMBAS ATRIBUCIONES NO SE PUDO EVALUAR POR NO HABER SOLICITADO HISTORIALES CREDITICIOS NI TENER TERMINACIONES ANTICIPADAS EN EL PERIODO REQUERIDO. PROCESOS CONCLUIDOS.
29	TU LANITA RÁPIDO, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	16 diciembre 2016	27 junio 2017	EN AMBAS ATRIBUCIONES SE ENVÍA A SANCIÓN POR NO PROPORCIONAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA.
30	ABACAPITAL, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	16 diciembre 2016	28 junio 2017	EN AMBAS ATRIBUCIONES NO SE PUDO EVALUAR POR NO HABER SOLICITADO HISTORIALES CREDITICIOS NI TENER TERMINACIONES ANTICIPADAS EN EL PERIODO REQUERIDO. PROCESOS CONCLUIDOS.

Actividades de Supervisión, Vigilancia e Inspección

Nota 1:

Toda vez que la entidad financiera **APRO APOYO Y PROMOCIÓN EMPRESARIAL, S.A.P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R.**, no pudo ser verificada por encontrarse en el SIPRES con estatus de ILOCALIZABLE y NO RENOVADA, la Dirección General de Dictaminación y Supervisión (DGDS) solicitó su sustitución por la entidad financiera denominada **HXTI, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.**, en la Segunda Sesión Ordinaria del Comité de Supervisión fechado el 29 de marzo de 2017, la cual quedó ahí mismo autorizada, en razón a que la Subdelegación de Oaxaca informó que cuenta con numerosas quejas de Usuarios que desconocen la suscripción de créditos, presuntamente por Robo de Identidad. Por lo anterior, con fecha 08 de mayo de 2017, la Dirección de Evaluación de Productos de SOFOMES, E.N.R., y Uniones de Crédito, solicitó a la DGDS mediante Oficio DEPSU-0129/2017-DGEV, la Visita Ordinaria de Verificación correspondiente para llevar a cabo la evaluación de la misma.

Nota 2:

En cumplimiento a lo acordado en la Segunda Sesión Ordinaria del Comité de Supervisión fechado el 29 de marzo de 2017, la Dirección de Evaluación de Productos de SOFOMES, E.N.R., y Uniones de Crédito, solicitó a la DGDS mediante Oficio DEPSU-0130/2017-DGEV, la Visita Especial de Verificación para la entidad financiera **DIRECTODO MÉXICO, S.A. P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R.**

Nota 3:

Adicionalmente, y en cumplimiento a lo acordado en la Quinta Sesión Ordinaria del Comité de Supervisión fechado el 9 de octubre de 2017, la Dirección de Evaluación de Productos de SOFOMES, E.N.R., y Uniones de Crédito, solicitó a la DGDS mediante Oficio DEPSU-0267/2017-DGEV, la Visita Especial de Verificación para la entidad financiera **OPERADORA BROXEL, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.**

La Dirección de Evaluación de Productos de SOFOM ENR y Uniones de Crédito, reporta a continuación los **resultados finales obtenidos derivados de las visitas de verificación especiales en 2017:**

No.	Institución Financiera Requerida para Verificación	Fecha de solicitud para visita de verificación formulada a la DGDS	Fecha de recepción de la información	Estatus
01	DIRECTODO MÉXICO, S.A.P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	08 mayo 2017	23 junio 2017	1. EN EVALUACIÓN SIC'S CALIFICACIÓN 10. 2. EN TERMINACIÓN ANTICIPADA DE OPERACIONES ACTIVAS CALIFICACIÓN 10.
02	OPERADORA BROXEL, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	23 octubre 2017	27 octubre 2017	EN AMBAS ATRIBUCIONES LA ENTIDAD MANIFESTÓ NO HABER COLOCADO NINGÚN TIPO DE CRÉDITO EN EL TÉRMINO REQUERIDO, POR LO ANTERIOR NO SE PUDO EVALUAR NINGÚN DOCUMENTO. PROCESO CONCLUIDO.

Inspección

• Los resultados de Inspección 2017 (visitas en sitio) son los siguientes:

Visitas de Inspección a Bancos, Sofomes E.R y Entidades de Ahorro y Crédito Popular

Institución	Periodo de visita	No. de Temas Inspeccionados	Calificación promedio en Temas Inspeccionados
Bancos y Sofomes E.R.			
American Express Bank	Del 9 al 27 de enero	3	8.8
Fundación Dondé Banco	Del 11 de enero al 8 de febrero	4	8.3
Banco Compartamos	Del 30 de enero al 24 de febrero	4	10.0
Comercios Afiliados	Del 27 de febrero al 17 de marzo	3	5.0
Banco Pagatodo	Del 27 de febrero al 17 de marzo	3	5.5
Finactiv	Del 27 de febrero al 17 de marzo	3	3.3
Sofoplus	Del 13 al 31 de marzo	3	0.0
CiBanco	Del 6 de marzo al 19 de abril	6	6.6
Banca Mifel	Del 21 de marzo al 21 de abril	4	5.0
Bankaool	Del 2 de mayo al 2 de junio	5	4.0
Banca Afirme	Del 19 de junio al 21 de julio	3	10.0
Crédito Real	Del 21 de agosto al 8 de septiembre	3	2.5
Banco Ahorro Famsa	Del 16 de agosto al 26 de septiembre	5	En proceso
Bansí	Del 9 de octubre al 3 de noviembre	5	En proceso

Entidades de Ahorro y Crédito Popular			
Consejo de Asistencia al Microemprendedor	Del 23 al 25 de enero Del 9 al 27 de enero	5	4.2
Caja Popular Apaseo el Alto	Del 8 al 10 de marzo	5	2.0
Finagam	Del 29 al 31 de mayo	5	4.0
Capital Activo	Del 24 al 26 de abril	5	En proceso
AKALA	Del 2 al 6 de abril	5	1.7
Operadora de Recursos Reforma	Del 28 al 30 de junio	5	En proceso
Caja Popular Tamazula	Del 17 al 20 de junio	5	En proceso
Caja Real del Potosí	Del 26 al 29 de septiembre	5	1.6

Actividades de Supervisión, Vigilancia e Inspección

Nota:

• De las Instituciones reportadas en el periodo enero-diciembre 2016 que quedaron en proceso, se tienen las siguientes calificaciones: HSBC 5.7; Banamex 6.7; Tarjetas banamex 6.3 e Inbursa 8.0.

• De las Instituciones reportadas en el periodo enero-diciembre 2016 que quedaron en proceso, se tienen las siguientes calificaciones: Financiera Súmate 1.5, Caja Popular Santiago Apóstol 2.0, Coopdesarrollo 1.1, Caja Popular Oblatos 3.7, Cooperativa Acreimex 3.6, Financiera Mexicana para el Desarrollo Rural 4 y Proyecto Coincidir 2.9.

3.- Cláusulas Abusivas

1. La Dirección General de Evaluación y Vigilancia lleva a cabo el análisis de forma integral de los Contratos de Adhesión y cualquier otro documento que sea parte de los mismos, con la finalidad de detectar Cláusulas Abusivas de conformidad con la Disposición Tercera, fracciones II a VIII de las DISPOSICIONES de carácter general en materia de cláusulas abusivas contenidas en los contratos de adhesión, a través de tres canales, principalmente:

- El Registro de Contratos de Adhesión (RECA) y, en su caso, las autorizaciones de los Contratos de Adhesión que deba otorgar en términos del artículo 28 de las Disposiciones de carácter general en materia de transparencia financiera.
- El ejercicio de evaluación y supervisión, que se lleva a cabo en apego al Programa Anual de Supervisión preestablecido.
- Los procedimientos de Atención a Usuarios que conozca.

2. Una vez detectada la existencia de una posible Cláusula Abusiva, se solicitó la opinión a la Dirección General de Servicios Legales, en términos de lo previsto en el artículo 16, fracción XIV Bis del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Una vez recibida la opinión favorable del jurídico, se emite un Oficio mediante el cual se informa a la Institución Financiera la existencia de una Cláusula Abusiva, para que en un plazo de diez días hábiles, contado a partir de aquel en que surta efectos la notificación del Oficio, manifieste por escrito lo que a su derecho convenga.

NOTA: Se destaca que de conformidad con la reforma que sufrió el Estatuto Orgánico de esta Comisión Nación, ya no es necesaria la opinión de la Dirección General de Servicios Legales a partir del pasado 3 de abril del 2017 de dicha reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación.

3. Esta Comisión Nacional resolverá lo conducente en un plazo de diez días siguientes, contado a partir de aquel en que se cumpla el plazo para el pronunciamiento de la Institución Financiera.

4. Se otorga un nuevo plazo de quince días hábiles, únicamente para aquellas instituciones financieras que no realizaron la modificación ordenada, contado a partir de la fecha de notificación de la resolución emitida por esta Comisión Nacional, para que modifique y acredite los cambios realizados al formato de Contrato de Adhesión.

Derivado de lo anterior, al ser un proceso dinámico, las cifras que se muestran corresponden a partir de que entraron en vigor las Disposiciones de carácter general en materia de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión.

• A continuación se muestra el acumulado de Cláusulas Abusivas contenidas en los Contratos de Adhesión a partir de que entraron en vigor las Disposiciones de carácter general en materia de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión al 31 de diciembre de 2017.

Acumulado Cláusulas Abusivas detectadas del 4 de marzo de 2015 al 31 de diciembre de 2017 Disposición Tercera, fracciones II a VIII

Sector	No. de Contratos Revisados	No. de Cláusulas Abusivas Detectadas
BANCOS	1,270	415
SOFOM E.R.	228	27
SOCAPS	2,110	474
SOFIPOS	579	203
SOFOM E.N.R.	1,004	300
UNIONES DE CRÉDITO	103	19
ASEGURADORAS	220	0
Total	5,514	1,438

Actividades de Supervisión, Vigilancia e Inspección

- Como resultado de la detección de Cláusulas Abusivas referidas en el cuadro anterior, se ha iniciado el procedimiento de sanción, teniendo los siguientes datos:

Sanciones por Cláusulas Abusivas detectadas del 4 de marzo de 2015 al 31 de diciembre de 2017 Disposición Tercera, fracciones II a VIII

Sector	No. de Expedientes turnados para posible sanción	No. de Expedientes por elaborar para posible sanción	Total
BANCOS	395	5	400
SOFOM E.R.	27	0	27
SOCAPS	220	0	220
SOFIPOS	139	0	139
SOFOM E.N.R.	140	36*	176
UNIONES DE CRÉDITO	14	0	14
ASEGURADORAS	0	0	0
Total	935	41	976

*Entre Noviembre y Diciembre se determinó en 12 casos la no procedencia de posible sanción, por modificación o eliminación de cláusula abusiva por parte de la Entidad Financiera.

- Con fundamento en la Disposición SÉPTIMA de las Disposiciones de carácter general en materia de cláusulas abusivas contenidas en los contratos de adhesión, se da a conocer a la Junta de Gobierno los resultados de las Órdenes de Supresión realizadas a las Entidades Financieras a diciembre de 2017 como a continuación se muestran:

Órdenes de Supresión del 4 de marzo de 2015 al 31 de Diciembre de 2017

Sector	No. de Órdenes de Supresión enviadas a las Instituciones Financieras
BANCOS	450
SOFOM E.R.	104
SOFIPOS	152
SOCAPS	381
SOFOM E.N.R.	242
UNIONES DE CRÉDITO	13
ASEGURADORAS	0
Total	1,342

Sin embargo, si es posible señalar que para el periodo enero-diciembre 2017, se han revisado 2,458 Contratos de Adhesión, detectándose 326 Cláusulas Abusivas.

Para el caso de la detección de Cláusulas Abusivas conforme a lo establecido en la Disposición Tercera, fracción I de las DISPOSICIONES de carácter general en materia de cláusulas abusivas contenidas en los contratos de adhesión, se solicita la opinión a la Dirección General de Servicios Legales, si esta es favorable, se concentra estadísticamente, para posteriormente estar en posibilidades y con evidencias de solicitar modificaciones a las Disposiciones de carácter general en materia de Cláusulas Abusivas contenidas en los Contratos de Adhesión Publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 19 de noviembre de 2014.

Actividades de Supervisión, Vigilancia e Inspección

Por lo anterior, las Cláusulas Abusivas detectadas bajo este supuesto si nos permiten reportar datos de enero a diciembre de 2017:

Acumulado Cláusulas Abusivas de enero a diciembre de 2017 Disposición Tercera, fracción I

Sector	Inciso a) Limiten injustificadamente el ejercicio de los derechos del Usuario.	Inciso b) Obliga al Usuario a conservar los documentos que comprueben su depósito o pago	Inciso c) Cualquier cláusula que no le indique al Usuario con exactitud a qué se está comprometiendo.	Inciso d) No se establece que la Entidad Financiera debe avisar previamente al Usuario la terminación del contrato de adhesión.	Inciso e) Que la Entidad Financiera termine de manera anticipada el contrato de adhesión cuando el usuario da por terminada cualquier otra relación contractual distinta.	Inciso f) Permite la modificación de lo pactado en el Contrato de Adhesión, sin el consentimiento del Usuario.	Número de cláusulas abusivas
BANCOS	1	0	2	1	12	1	17
SOFOM E.R.	0	2	0	6	6	0	14
SOCAPS	0	0	0	0	0	0	0
SOFIPOS	0	0	0	0	0	0	0
SOFOM E.N.R.	0	20	6	131	111	8	276
UNIONES DE CRÉDITO	0	4	0	46	31	0	81
ASEGURADORAS	0	0	0	0	0	0	0
Total	1	26	8	184	160	9	388

Anuario Estadístico 2017

Se terminó de realizar en Mayo de 2018.