SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

CONDUSEF
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

ANUARIO
ESTADÍSTICO 2018

Anuario Estadístico 2018

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
Oscar Rosado Jiménez

Vicepresidente Técnico
Luis Fabre Pruneda

Vicepresidente Jurídico
Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar

Vicepresidente de Delegaciones
Roberto Tejero Castañeda

Vicepresidente de Planeación y Administración
Fernando Enrique Zambrano Suárez

Junta de Gobierno
Gabriela Sánchez Santillán

Participaron en la edición de este documento:

Director General de Educación Financiera:
Wilfrido Perea Curiel
Director de Análisis de Servicios y Productos Financieros:
Jesús David Chávez Ugalde

Elaboración e Investigación: María Antonia Saldaña Bernal, Marlene Hernández Ortega, Carlos Alberto Cuevas López, Nohemí Morales Ortega, Rolando Martínez Arteaga, René Arroyo Mora, Edgar Hugo Guerrero Hernández, Victor 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 2019.

Mensaje del Presidente

La crisis que el país confrontó en los años 1994 y 1995, motivó la necesidad de un proceso regenerativo y modernizador de nuestro sistema financiero.

Parte importante de estas necesidades fue el garantizar una adecuada defensa de los derechos de los usuarios de servicios financieros y es entonces que surge la CONDUSEF.

Año tras año, se ha trabajado para lograr un mayor y mejor acercamiento con los usuarios, para brindarles orientación y apoyo ante las instituciones del sistema financiero, así como promoviendo y difundiendo la transparencia y educación financiera.

La CONDUSEF abrió sus puertas al público en 1999, recordando que en este año se realizaron 93 mil acciones de defensa y para 2018 se alcanzaron un poco más de 2 millones 084 mil acciones, acumulando en estos años de operación, más de 17.2 millones de acciones de defensa en todo el territorio mexicano. El 84% han sido asesorías y orientaciones y el 16% reclamaciones.

Estas últimas sumaron 292 mil 067, el 9% fueron presentadas por jóvenes de entre 18 y 29 años de edad, el 30% por adultos mayores (más de 60 años) y el 61% por adultos. El 47% de las reclamaciones atendidas a nivel nacional en 2018 fueron de mujeres y el 53% de hombres.

Al término del año pasado, la CONDUSEF efectuó 228 acciones de defensa por cada 10 mil adultos, mientras que en 2010 fueron 136, de igual forma se puede señalar que estas acciones medidas por empleado pasaron de 1 485 a 2 790, entre esos mismos años.

En cuanto a la cobertura de atención a la ciudadanía dentro del territorio nacional fue del 97% el cierre de 2018, al dar al menos una atención a usuarios que habitan en 2 381 municipios.

A fin de ampliar la cobertura de protección, defensa y difusión de la educación financiera, en 2018 se fortaleció la protección y defensa de los mexicanos en el exterior mediante la apertura de varios “Módulos de Atención a Mexicanos en el Exterior (MAEX)”, alcanzado un total de diez y seis consulados de la Unión Americana.

Actualmente, con el apoyo de la tecnología, es posible lograr muchos avances a favor de los usuarios de servicios financieros, y es precisamente una herramienta de la que planeamos valernos para mejorar el apoyo brindado, atendiendo las quejas de los usuarios a través de distintas modalidades, con menores costos y tiempo invertido, ya sea a través del teléfono o por internet.

A finales de 2018 se puso en operación el portal de “Queja electrónica”, como medio para facilitar a cualquier persona que lo desee, presentar una reclamación en contra de un banco, sin importar su ubicación geográfica ni la hora o día del año.

En una primera etapa los productos susceptibles de ser atendidos por esta vía son Tarjeta de crédito, Tarjeta de débito y Cuenta de nómina, por las causas Consumos no reconocidos, Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada, Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el usuario, cliente y/o socio, así como Depósito no aplicado total o parcialmente

Todos los integrantes de la CONDUSEF continuaremos firmes en el compromiso de promover y difundir la educación y la transparencia financiera, así como supervisar y regular a las instituciones financieras con nuevos esquemas más eficientes para proporcionar a los usuarios, servicios de asesoría de calidad y apoyo en la defensa de sus derechos.

Oscar Rosado Jiménez

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 92

SOFOM E.N.R. 94
Banca Múltiple 95
SOCAP´S 96
Aseguradoras 97
SOFIPO'S y Sociedades de Inversión. 98
Afore 99

Detalle por Subdelegación de Condusef 100

Subdelegaciones 101

Módulo de Atención en el Exterior (MAEX) 177

Asuntos de los Consulados 178

Micrositios 179

Micrositio de Comercio Electrónico 179
Micrositio de Sucursales Bancarias 182

Herramientas de Información 184

Herramientas de Información (Accesos) 185
Simuladores 186
Registro de Comisiones (RECO) 188
SIPRES: Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros 194

Reclamaciones monetarias de la Banca R27 196

Introducción al R27 197
Productos financieros reclamados 197
Canales transaccionales reclamados 198
Causas de reclamación 199
Resultados de reclamación y tiempo promedio de respuesta 200
Monto reclamado y monto abonado al cliente 201
Distribución de las reclamaciones por Banco 202
Reclamaciones imputables a un posible fraude 203

Posible Robo de Identidad 205

Reclamaciones en Condusef imputables a un posible Robo de Identidad 206
Reclamaciones Monetarias R27 imputables a un posible Robo de Identidad 210

Buró de Entidades Financieras 212

Introducción al Buró de Entidades Financieras 213
Banca Múltiple 215
SOFOM E.N.R. 217
SOFOM E.R. 222
Aseguradoras 223
SOCAP´s, SOFIPO's, Uniones de Crédito, entre otros 224
Otros Sectores 232

Actividades de Supervisión, Vigilancia e Inspección 233

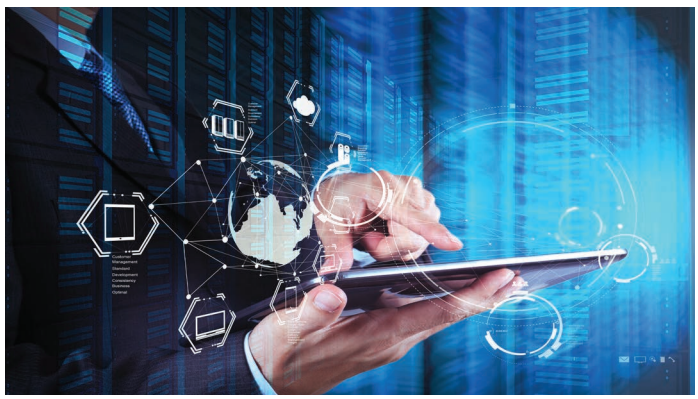
Evaluación y Vigilancia 234
Verificación e Inspección 236
Cláusulas Abusivas 242

Acciones de Defensa en Condusef

Durante 2018 las **Acciones de Defensa** a los Usuarios se incrementaron en 18.9% con respecto a las registradas en 2017, como resultado 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 **20.1%** y representaron el **86.0%** del total de las Acciones de Defensa.

Las **Reclamaciones** presentaron un incremento de **12.2%**, generado principalmente por los Procesos de Gestión Electrónica, Conciliación y Solicitud de Dictamen, los cuales en conjunto se incrementaron en **13.1%** con respecto a 2017 y representaron el **85.6%** del total de las Reclamaciones.

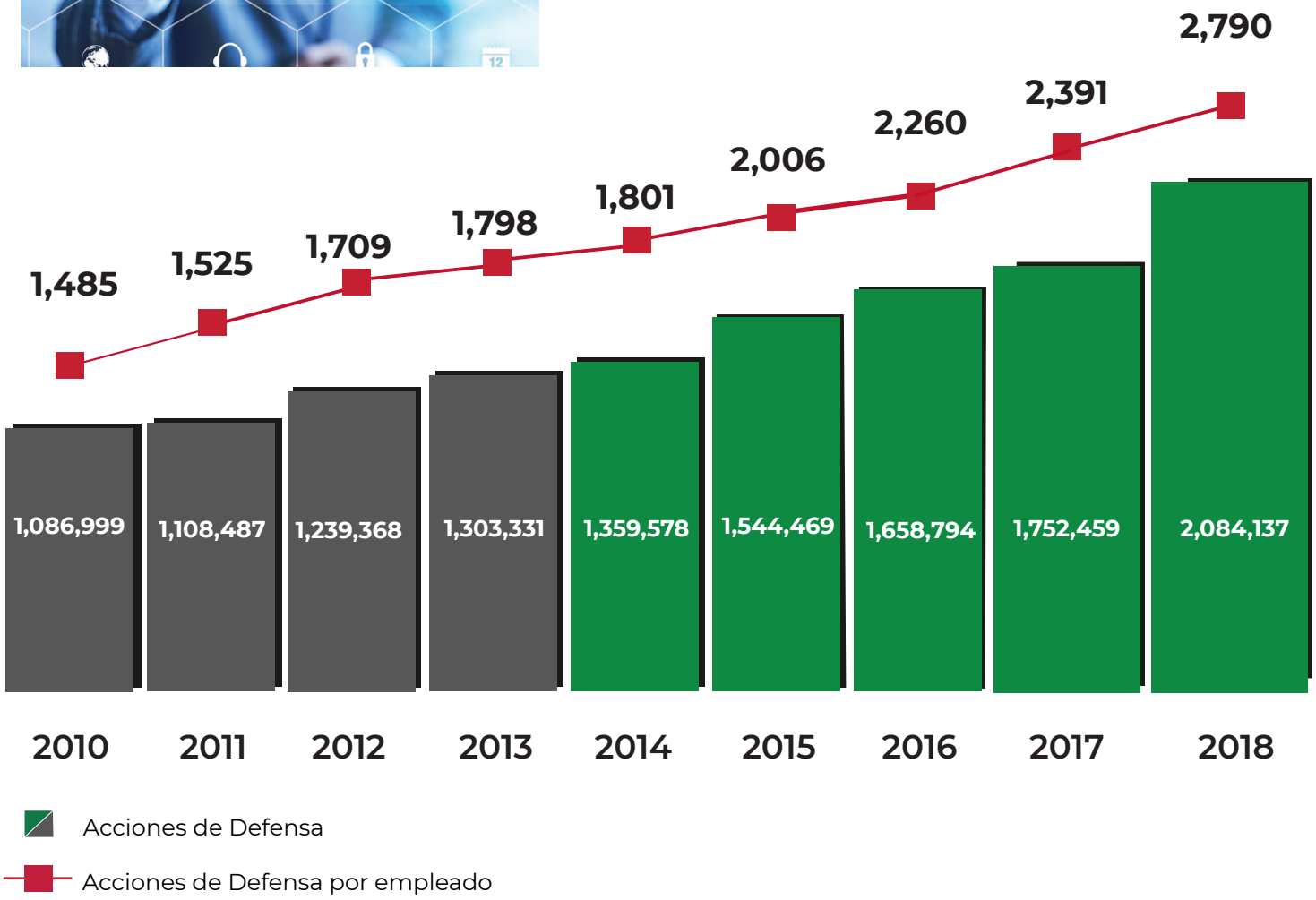


	Página
Productividad Laboral	10
Cobertura Demográfica	11
Proceso de Atención a Usuarios	12
Historia Estadística	14
Distribución de las Acciones de Defensa	16
Comportamiento de las Acciones de Defensa	18
¿Quién reclama? Por edad y género	19

Productividad Laboral

De 2010 a 2018, las acciones de defensa por empleado pasaron de 1,485 a 2,790 al año (88% más).

+88%
Respecto 2010

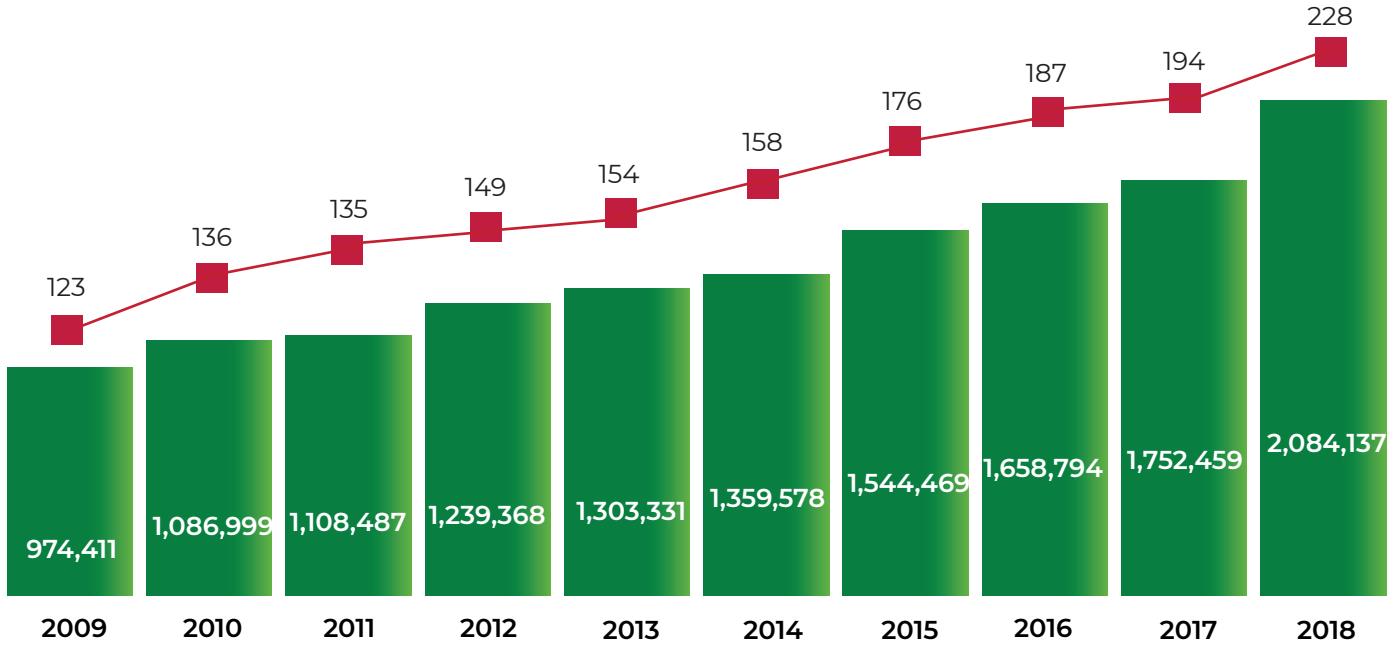


Antes de la Reforma Financiera				Con la Reforma Financiera				
Plantilla laboral:								
(732)	(727)	(725)	(725)	(755)	(770)	(734)	(733)	(747)*

(*) incluye 48 plazas eventuales

Cobertura Demográfica

En 2018, la Condusef efectuó 228 Acciones de Defensa por cada 10,000 adultos.



Población Adulta (millones)									
(78.9)	(79.8)	(81.9)	(83.4)	(84.8)	(86.2)	(87.6)	(88.9)	(90.2)	(91.5)

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

La cobertura de atención a la ciudadanía dentro del territorio Nacional fue del 97% al cierre de 2018, al dar atención a 2,381 municipios de los 2,463 existentes. En este año se atendieron 16 municipios más de los que se atendieron en 2017.

Municipios con Acciones de Defensa

Municipios sin Acciones de Defensa

97% cobertura

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) — CV 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) — CV 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.

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

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.

LJ 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.

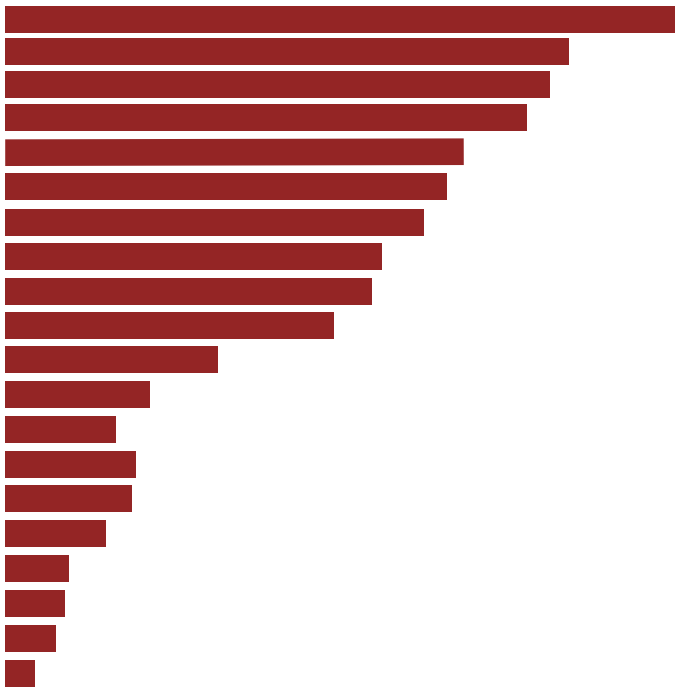
• Violaciones Administrativas. Considera las denuncias que la Condusef presenta ante las autoridades competentes por actos en donde las Instituciones Financieras incumplan con la normatividad aplicable.

Acciones de Defensa[1] a Usuarios en CONDUSEF

Historia Estadística de CONDUSEF 1999-2018

17.2 millones
Acciones de Defensa acumuladas:

Año	Total	Asesorías*	Reclamaciones
2018	2,084,137	1,792,070	292,067
2017	1,752,459	1,492,092	260,367
2016	1,658,794	1,415,027	243,767
2015	1,544,469	1,305,789	238,680
2014	1,359,578	1,140,807	218,771
2013	1,303,331	1,082,835	220,496
2012	1,239,368	1,024,340	215,028
2011	1,108,487	886,413	222,074
2010	1,086,999	898,089	188,910
2009	974,411	793,292	181,119
2008	636,779	487,224	149,555
2007	435,543	316,152	119,391
2006	329,120	297,874	31,246
2005	390,491	358,825	31,666
2004	382,915	352,340	30,575
2003	302,609	276,067	26,542
2002	195,996	170,144	25,852
2001	184,346	144,761	39,585
2000	162,657	136,491	26,166
1999	93,160	77,238	15,922
	17,225,649	14,447,870	2,777,779



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

ACCIONES DE DEFENSA POR CLASE DE INSTITUCIÓN

Clase	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Banca Múltiple [2]	547,380	525,756	487,179	449,173	408,033	406,258	420,124	441,094	456,763	482,332
SIC´S	659,035	591,407	581,683	573,483	484,643	451,162	362,497	234,956	138,632	79,360
Instituciones de Seguros	309,878	150,715	119,071	94,499	60,676	61,192	63,069	68,123	61,939	60,404
Procesar	58,132	66,833	56,936	75,089	88,911	89,790	106,394	92,334	92,393	108,183
AFORE [3]	62,353	71,319	52,004	57,566	51,534	56,698	53,863	47,824	67,024	72,499
SOFOM E.N.R. [4]	52,924	37,449	28,298	25,784	24,566	20,860	20,108	18,894	16,062	12,277
SOFOM E.R. [5]	24,762	23,513	23,077	17,966	12,134	17,977	11,980	3,673	3,960	20,462
EACP [6]	10,134	7,784	7,156	6,527	8.778	4,060	4,098	3,790	3,448	2,124
Banca de Desarrollo	3,279	3,281	3,620	3,278	2,825	3,025	3,278	5,834	4,489	3,836
Infonacot y FND [7]	1,213	1,206	1,395	1,401	-	-	-	-	-	-
Fianzas	672	619	597	467	575	493	767	595	744	510
Bursátil	911	957	912	453	487	581	745	502	774	684
OAAC [8]	814	1,175	1,203	211	263	441	494	1,280	1,156	1,631
Condusef [9]	252,712	192,534	212,445	171,350	154,918	136,852	96,367	52,832	52,697	-
No Financiera [10]	99,938	77,911	83,218	67,221	61,100	52,808	91,582	131,220	182,437	124,032
SOFOL	-	-	-	1	135	1,134	4,002	5,536	4,481	6,077
Total	**2,084,137**	**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. [3]Sistema 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. [11]Sociedades Financieras de Objeto Limitado.

Acciones de Defensa[1] a Usuarios en CONDUSEF

Historia Estadística de CONDUSEF 1999-2018

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES*

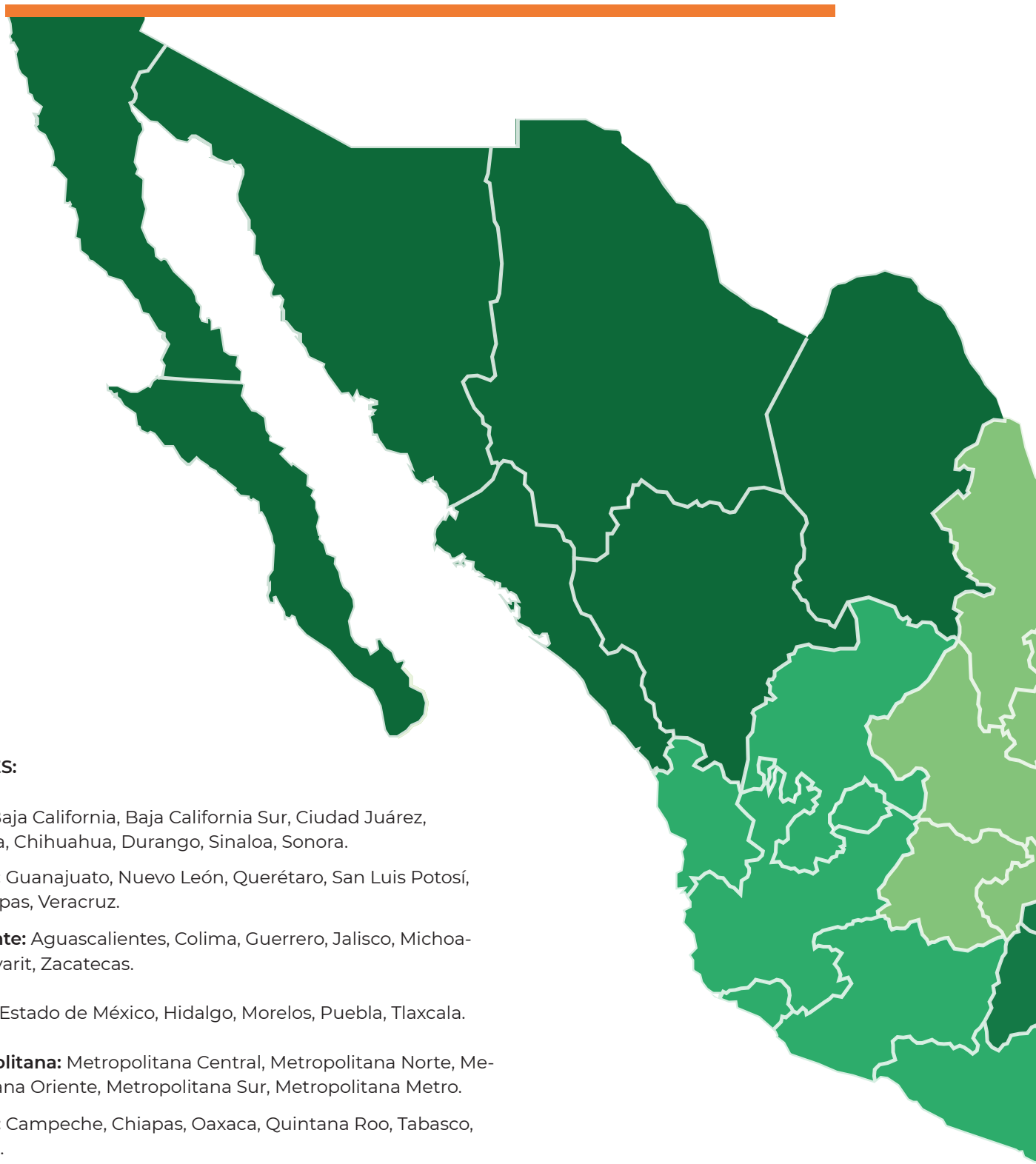
Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Gestión REDECO	Conciliación	Dictámen	Arbitraje	Solicitudes para la DLG	Defensa Legal Gratuita	Asesoría Jurídica Penal	Concursos Mercantiles	Liquidación Judicial	Violaciones Administrativas
5,082	178,529	30,236	53,661	17,856	-	3,175	2,659	781	-	-	88
5,316	157,845	28,652	48,275	15,037	-	2,589	2,167	405	-	-	81
5,582	151,576	20,220	42,046	11,909	1	2,262	1,974	197	-	-	-
8,594	147,082	31,159	38,306	9,566	1	2,141	1,685	144	1	1	-
11,416	158,941	-	37,525	8,241	2	1,406	1,239	-	1	-	-
10,756	171,241	-	31,263	4,919	2	1,382	930	-	3	-	-
11,661	168,741	-	27,695	4,739	-	1,766	425	-	1	-	-
19,050	163,972	-	30,091	2,364	-	5,734	854	-	9	-	-
24,382	129,842	-	28,276	2,605	-	2,841	964	-	-	-	-
42,277	97,337	-	34,621	2,599	-	3,155	1,130	-	-	-	-
61,890	47,271	-	33,332	2,455	1	3,443	1,163	-	-	-	-
73,386	9,861	-	30,593	2,016	4	2,647	874	-	-	-	-
-	-	-	26,097	1,776	1	2,607	765	-	-	-	-
-	-	-	25,542	2,212	21	2,889	1,002	-	-	-	-
-	-	-	24,660	2,497	5	2,448	965	-	-	-	-
-	-	-	21,777	1,935	9	2,301	520	-	-	-	-
-	-	-	21,349	1,576	26	2,527	374	-	-	-	-
-	-	-	25,473	-	-	13,810	302	-	-	-	-
-	-	-	21,297	-	-	4,800	69	-	-	-	-
-	-	-	14,473	-	-	1,445	4	-	-	-	-
279,392	**1,582,238**	**118,267**	**616,352**	**94,302**	**73**	**65,378**	**20,065**	**1,527**	**15**	**1**	**169**

* Derivado de los cambios metodológicos aplicados en 2015, se realizaron ajustes en las distribuiones de Acciones de Defensa.

ACCIONES DE DEFENSA POR CLASE DE INSTITUCIÓN

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	5,546,460	32.2
65,076	28,281	20,222	13,587	6,783	5,012	6,068	-	-	-	4,301,887	24.9
57,424	40,441	33,057	29,633	27,447	26,946	25,712	25,186	21,590	8,063	1,345,065	7.8
80,236	89,957	85,221	150,624	230,105	153,340	69,966	-	-	-	1,694,444	9.8
68,530	87,008	68,159	91,749	29,724	33,555	24,072	80.478	88,597	47,773	1,212,329	7.0
2,773	497	-	-	-	-	-	-	-	-	260,492	1.5
1,055	4	-	-	-	-	-	-	-	-	160,563	0.9
1,206	705	2,652	-	-	-	-	-	-	-	62,462	0.3
3,157	2,580	1,173	937	887	723	805	-	-	-	47,007	0.3
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5,215	0.03
579	569	623	848	859	1,052	1,348	1,299	1,288	551	15,055	0.1
466	366	491	591	606	702	745	1,328	508	-	12,809	0.1
2,345	1,910	1,536	1,569	950	846	1,273	1,102	1,093	-	21,292	0.1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,322,707	7.7
74,669	36,322	12,721	14,739	10,368	10,874	10,802	17,222	-	-	1,159,184	6.7
9,590	8,493	6,445	5,311	3,356	2,536	1,581	-	-	-	58,678	0.3
636,779	**435,543**	**329,120**	**390,491**	**382,915**	**302,609**	**195,996**	**184,346**	**162,657**	**93,160**	**17,225,649**	**100.0**

Distribución de las Acciones de Defensa a Usuarios de CONDUSEF



REGIONES:

Norte: Baja California, Baja California Sur, Ciudad Juárez, Coahuila, Chihuahua, Durango, Sinaloa, Sonora.

Oriente: Guanajuato, Nuevo León, Querétaro, San Luis Potosí, Tamaulipas, Veracruz.

Occidente: Aguascalientes, Colima, Guerrero, Jalisco, Michoacán, Nayarit, Zacatecas.

Centro: Estado de México, Hidalgo, Morelos, Puebla, Tlaxcala.

Metropolitana: Metropolitana Central, Metropolitana Norte, Metropolitana Oriente, Metropolitana Sur, Metropolitana Metro.

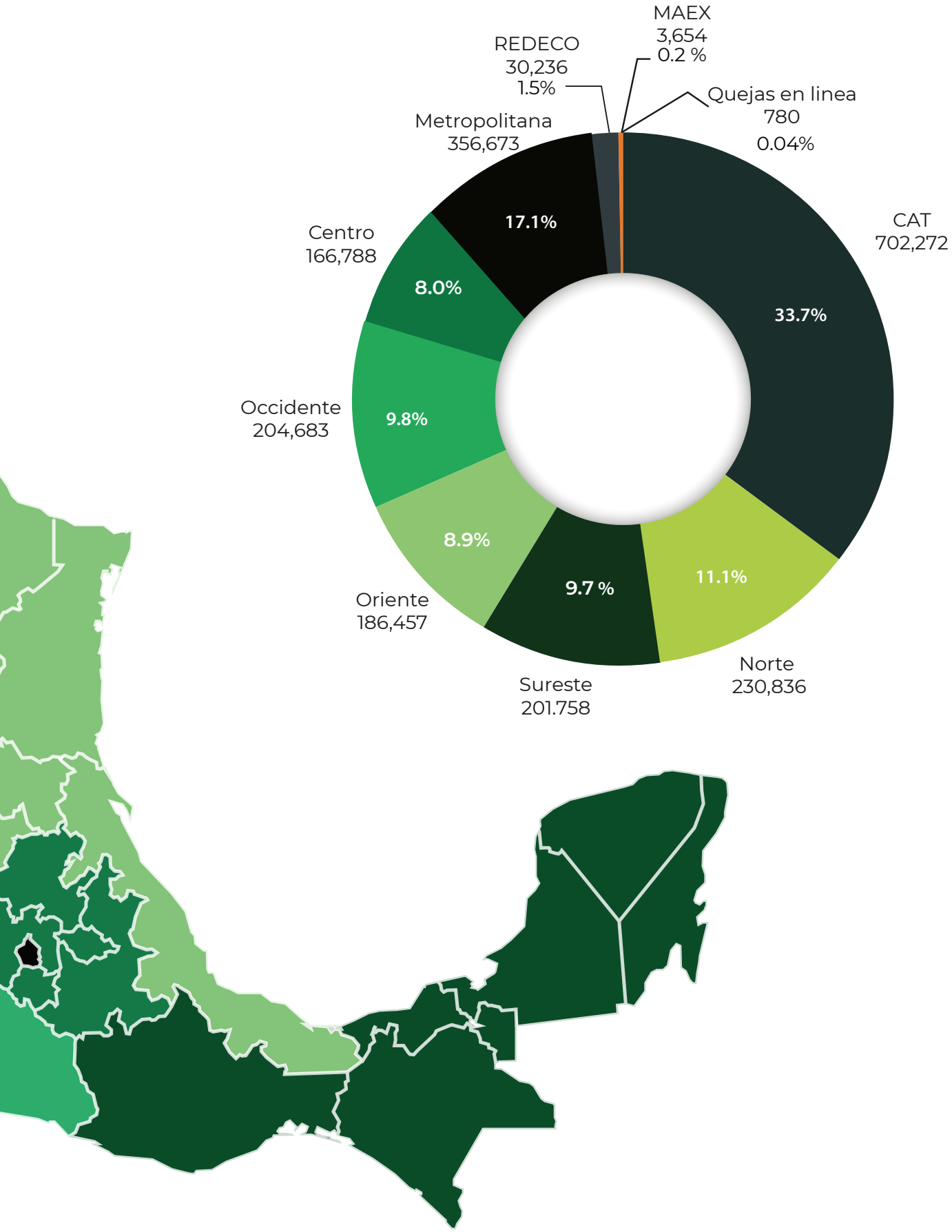
Sureste: Campeche, Chiapas, Oaxaca, Quintana Roo, Tabasco, Yucatán.

CAT: Centro de Atención Telefónica.

REDECO: Registro de Despachos de Cobranza.

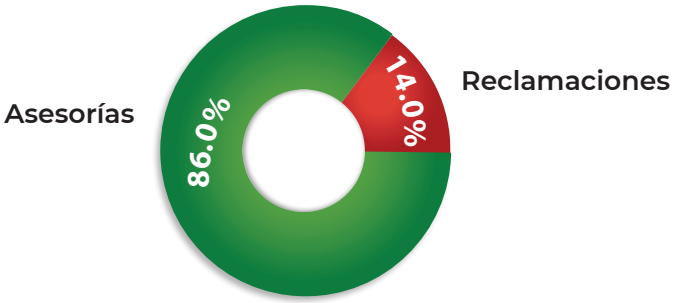
MAEX: Atlanta, Chicago, Dallas, Filadelfia, Kansas, Los Ángeles, Nueva York, Orlando, Raleigh, Sacramento, San Diego, San José, Santa Ana, Tucson, Integra - Houston e Integra - San Antonio.

Distribución de las Acciones de Defensa a Usuarios de CONDUSEF



Comportamiento de las Acciones de Defensa 2018

En 2018 se efectuaron 2,084,137 Acciones de Defensa, lo que significó un incremento del 18.9% respecto de lo ocurrido en 2017.



Variación (%)	Proceso de Atención	2017	2018
20.1	**Asesorías**	**1,492,092**	**1,792,070**
9.4	**Asesorías Técnico Jurídicas (ATJ)**	**1,484,452**	**1,623,765**
9.5	ATJ Información Básica	1,019,211	1,115,664
9.2	ATJ Emisión de Reporte de Crédito Especial	465,241	508,101
2,102.9	**Consultas y Asesorías Jurídicas Especializadas**	**7,640**	**168,305**
34.7	Consultas Jurídicas	239	322
25.0	Orientaciones Jurídicas Especializadas	3,409	4,262
48.5	Beneficiaros de Cuentas Bancarias	1,266	1,880
5,836.9	SIAB - VIDA	2,726	161,841
12.2	**RECLAMACIONES**	**260,367**	**292,067**
11.4	**Controversias**	**240,088**	**267,508**
-4.4	Gestión Ordinaria	5,316	5,082
13.1	Gestión Electrónica	157,845	178,529
5.5	Gestión de Cobranza REDECO	28,652	30,236
11.2	Conciliación	48,275	53,661
-	**Arbitrajes**	**0**	**0**
18.7	**Solicitud de Dictámen**	**15,037**	**17,856**
22.6	**Solicitud para la Defensa Legal Gratuita**	**2,589**	**3,175**
22.7	**Defensoría Legal Gratuita**	**2,167**	**2,659**
92.8	**Asesorías Jurídicas Penales**	**405**	**781**
8.6	**Violaciones Administrativas**	**81**	**88**
-	**Concursos Mercantiles**	**0**	**0**
-	**Liquidaciones Judiciales**	**0**	**0**
18.9	**Total General**	**1,752,459**	**2,084,137**

¿Quién reclama? - Por Edad (%)

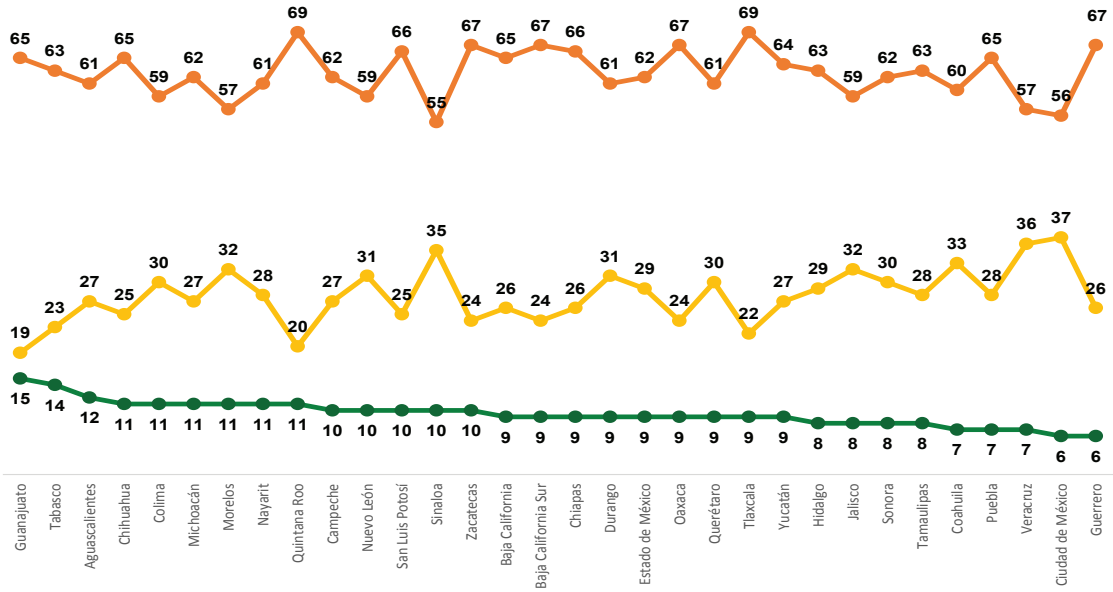
De las 292,067 Reclamaciones atendidas a nivel nacional, el 9% fueron jóvenes, 61% adultos y el 30% fueron adultos mayores.

ADULTOS (Entre 30-59 años) **61%**

ADULTOS MAYORES (Más de 60 años) **30%**

JÓVENES (Entre 18-29 años) **9%**

Nacional



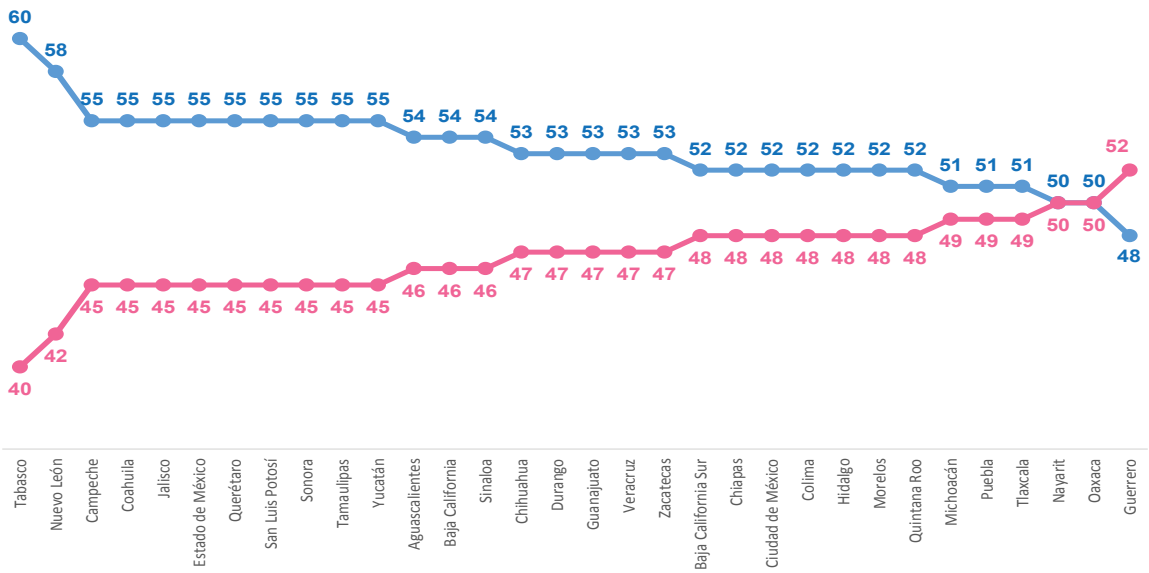
¿Quién reclama? - Por Género (% Hombres - Mujeres)

De las 292,067 Reclamaciones atendidas a nivel nacional en 2018, el 53% fueron hombres y el 47% fueron mujeres.

HOMBRES 53%

MUJERES 47%

Nacional



Sistema Financiero Mexicano

Durante 2018 se encontraban dadas de alta ante Condusef **3,005** Instituciones Financieras (autorizadas y en operación) de las cuales en **1,466 (48.8%)** presentaron al menos una Acción de Defensa.

Los Sectores Financieros que mostraron un mayor número de Acciones de Defensa con respecto al de 2017 fueron Instituciones de seguros y las Instituciones de crédito, las cuales en conjunto incrementaron sus Acciones de Defensa en **248,420,** lo que significó un incremento de **19.5%**. Dentro de las Instituciones de Crédito, las Instituciones de Banca Múltiple incrementaron sus acciones de defensa en 21,624 (que representó el 24.2% del incremento del Sector).

Las principales causas de reclamación fueron: Consumos no reconocidos con una participación de 13.3%, Gestión de cobranza (REDECO) con 10.4% y Negativa en el pago de la indemnización, con 6.3%.

	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, el **71.4%** correspondieron a Asesorías (390,995) y el restante **28.6%** fueron Reclamaciones (156,385).

El **58%** del total de Reclamaciones correspondieron a 3 Instituciones: BBVA Bancomer, Banorte y Banamex.

Los productos por los que más reclamaron fueron: Tarjeta de crédito, Tarjeta de débito y Crédito personal, que en conjunto representaron el **62.8%** 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

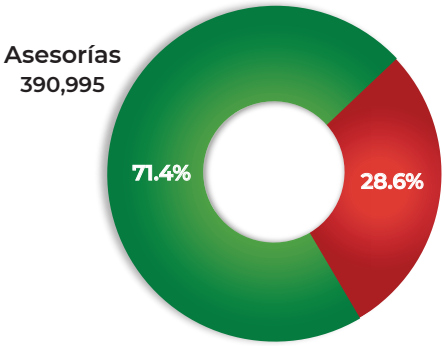
Principales Productos / Causas de Reclamación del Sector Banca Múltiple

Posición	Productos	Asuntos	Part. %
1	Tarjeta de crédito	47,365	30.3
2	Tarjeta de débito	33,243	21.3
3	Crédito personal	17,593	11.2
4	Cuenta de cheques	10,663	6.8
5	Cuenta de ahorro	8,791	5.6
6	Cuenta de nómina	8,563	5.5
7	Cajero automático	4,826	3.1
8	Banca móvil	4,194	2.7
9	Crédito de nómina	3,692	2.4
10	Crédito al auto	3,015	1.9

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	38,576	24.7
2	Gestión de Cobranza (REDECO)	El Usuario , cliente y/o socio se inconforma con las gestiones de cobranza que llevan a cabo los despachos de cobranza	23,728	15.2
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	11,602	7.4
4	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 realizandose los cargos automáticos a su cuenta bancaria	8,149	5.2
5	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)	7,628	4.9
6	Transferencia electrónica no reconocida	El Usuario, cliente y/o socio no reconoce un cargo a su cuenta realizado a tráves de su banca electrónica	5,642	3.6
7	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	3,918	2.5
8	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	3,766	2.4
9	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	El Usuario, cliente y/o socio se inconforma porque la Institución bloqueó o canceló un producto o servicio injustificadamente o sin previo aviso	3,548	2.3
10	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	3,511	2.2

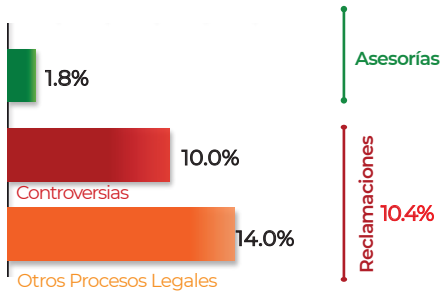
Banca Múltiple

547,380 Acciones de Defensa



Reclamaciones	**156,385**
• Controversias	139,568
• Otros Procesos Legales*	16,817

Variación 2018- 2017



*11,322 asuntos de Solicitud de Dictamen, 2,453 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 2,226 asuntos de Defensa Legal, 738 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales y 78 asuntos de Violaciones Administrativas.

Principales Productos y Causas del Sector

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Tarjeta de crédito	94,920	24.3
Información sobre productos y servicios financieros	85,637	21.9
Tarjeta de débito	64,310	16.4
Crédito personal	35,319	9.0
Cuenta de ahorro	16,921	4.3

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	104,736	26.8
Consumos no reconocidos	61,993	15.9
Gestión de Cobranza (REDECO)	16,079	4.1
Cargos no reconocidos en la cuenta	14,934	3.8
Depósito no aplicado total o parcialmente	13,753	3.5

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Tarjeta de crédito	47,365	30.3	-0.3	58.3
Tarjeta de débito	33,243	21.3	27.4	50.1
Crédito personal	17,593	11.2	10.7	43.9
Cuenta de cheques	10,663	6.8	1.3	40.1
Cuenta de ahorro	8,791	5.6	14.2	45.8

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Consumos no reconocidos	38,576	24.7
Gestión de Cobranza (REDECO)	23,741	15.2
Cargos no reconocidos en la cuenta	11,602	7.4
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	8,149	5.2
Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio.	7,628	4.9

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Sector	50.4	49.6
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Sector	25	

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Sector	1,511	66,912,449
Índice de Multas		
Sector	1.0	

Reclamación**

Producto	Índice Sector
Tarjeta de crédito* ** (Por cada 1,000 tarjetas)	2.1
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	23.0
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	47.7
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	22.4
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	58.4
Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	0.7

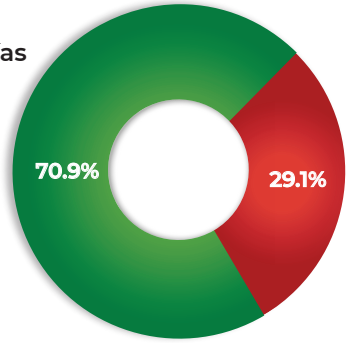
(*) Número de multas impuestas durante 2018 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

(**) 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 2018.

(***) 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 2018.

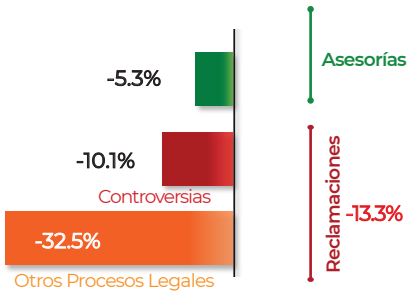
BBVA Bancomer

BBVA Bancomer, S.A. 127,121 Acciones de Defensa



Reclamaciones	37,006
• Controversias	32,887
• Otros Procesos Legales*	4,119

Variación 2018- 2017



*2,617 asuntos de Solicitud de Dictamen, 669 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 676 asuntos de Defensa Legal, 131 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales y 26 asuntos de Violaciones Administrativas.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Tarjeta de crédito	21,633	24.0
Información sobre productos y servicios financieros	17,128	19.0
Tarjeta de débito	16,799	18.6
Crédito personal	5,677	6.3
Banca móvil	4,094	4.5

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	21,505	23.9
Consumos no reconocidos	16,392	18.2
Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	4,553	5.1
Cargos no reconocidos en la cuenta	3,839	4.3
Transferencia electrónica no reconocida	3,073	3.4

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Tarjeta de crédito	9,443	25.5	-18.7	67.1
Tarjeta de débito	8,296	22.4	-22.2	69.6
Banca móvil	3,824	10.3	67.8	70.2
Cuenta de cheques	2,747	7.4	-7.3	46.8
Crédito personal	2,467	6.7	-11.0	42.9

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Consumos no reconocidos	8,779	23.7
Gestión de Cobranza (REDECO)	3,645	9.8
Transferencia electrónica no reconocida	3,457	9.3
Cargos no reconocidos en la cuenta	2,851	7.7
Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio.	2,634	7.1

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	62.9	37.1
Sector	50.4	49.6

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	23
Sector	25

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	334	13,443,187
Sector	1,511	66,912,449

Índice de Multas	
Institución	0.9
Sector	1.0

Reclamación**

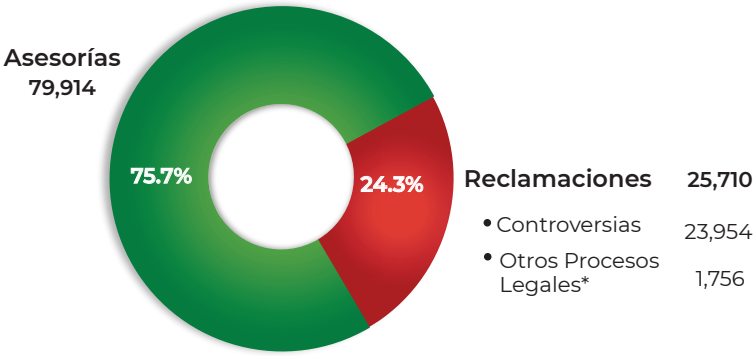
Producto	Índice	
	Institución	Sector
Tarjeta de crédito* ** (Por cada 1,000 tarjetas)	2.4	2.1
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	29.0	23.0
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	146.4	47.7
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	32.3	22.4
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	134.2	58.4
Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	1.0	0.7

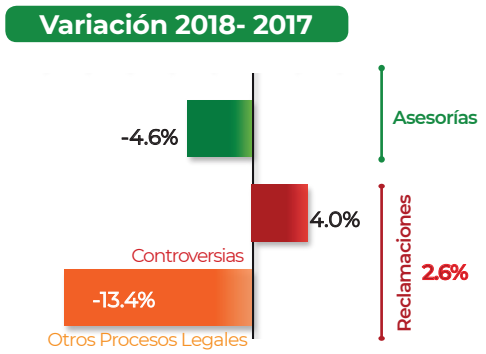
(*) Número de multas impuestas durante 2018 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

(**) 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 2018.

(***) 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 2018.

Banco Nacional de México, S.A. 105,624 Acciones de Defensa





*1,325 asuntos de Solicitud de Dictamen, 212 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 166 asuntos de Defensa Legal, 48 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	18,282	22.9
Tarjeta de débito	17,146	21.5
Información sobre productos y servicios financieros	15,652	19.6
Crédito personal	5,500	6.9
Cajero automático	5,043	6.3

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	19,205	24.0
Consumos no reconocidos	11,001	13.8
Depósito no aplicado total o parcialmente	7,837	9.8
Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	4,354	5.4
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	3,116	3.9

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Tarjeta de crédito	8,827	34.3	0.0	70.7
Tarjeta de débito	5,193	20.2	21.9	58.7
Cuenta de cheques	2,065	8.0	-32.1	41.9
Cajero automático	1,895	7.4	89.5	55.4
Crédito personal	1,844	7.2	-0.2	49.3

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Consumos no reconocidos	5,085	19.8
Gestión de Cobranza (REDECO)	2,577	10.0
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	1,851	7.2
Pago o servicio no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	1,730	6.7
Cargos no reconocidos en la cuenta	1,506	5.9

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	57.8	42.2
Sector	50.4	49.6

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	23
Sector	25

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	409	13,425,995
Sector	1,511	66,912,449

Índice de Multas	
Institución	1.6
Sector	1.0

Reclamación**

Producto	Índice	
	Institución	Sector
Tarjeta de crédito*** (Por cada 1,000 tarjetas)	2.6	2.1
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	248.5	23.0
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	55.7	47.7
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	26.2	22.4
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	73.9	58.4
Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	1.2	0.7

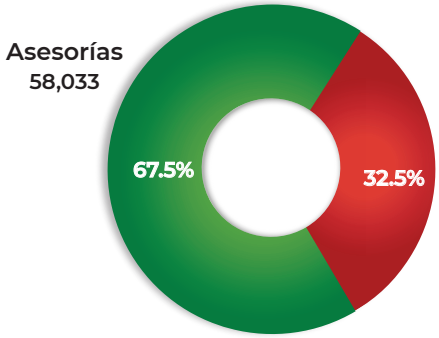
(*) Número de multas impuestas durante 2018 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

(**) 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 2018.

(***) 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 2018.

GRUPO FINANCIERO BANORTE

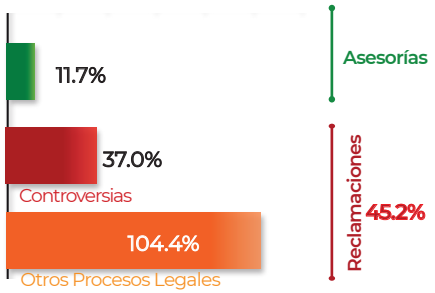
Banco Mercantil del Norte, S.A. 85,966 Acciones de Defensa



Reclamaciones 27,933

- Controversias 23,172
- Otros Procesos Legales* 4,761

Variación 2018- 2017



*3,198 asuntos de Solicitud de Dictamen, 722 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 610 asuntos de Defensa Legal, 206 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales y 25 asuntos de Violaciones Administrativas.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Información sobre productos y servicios financieros	13,930	24.0
Tarjeta de crédito	13,336	23.0
Tarjeta de débito	12,314	21.2
Cuenta de nómina	3,696	6.4
Crédito personal	2,482	4.3

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	16,946	29.2
Consumos no reconocidos	12,311	21.2
Cargos no reconocidos en la cuenta	3,641	6.3
Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	2,067	3.6
Gestión de cobranza (REDECO)	1,649	2.8

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Tarjeta de débito	9,779	35.0	137.4	36.3
Tarjeta de crédito	7,162	25.6	17.1	45.1
Cuenta de nómina	2,869	10.3	68.7	35.4
Cuenta de cheques	1,872	6.7	2.1	35.4
Cuenta de ahorro	1,208	4.3	28.0	31.9

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Consumos no reconocidos	10,584	37.9
Cargos no reconocidos en la cuenta	3,289	11.8
Gestión de cobranza (REDECO)	2,314	8.3
Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	2,004	7.2
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	1,070	3.8

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	36.9	63.1
Sector	50.4	49.6

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	27
Sector	25

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	96	4,855,311
Sector	1,511	66,912,449

Índice de Multas	
Institución	0.3
Sector	1.0

Reclamación**

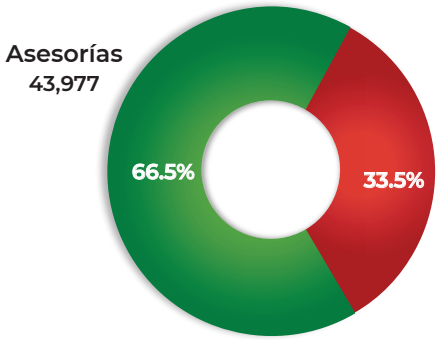
Producto	Índice	
	Institución	Sector
Tarjeta de crédito* ** (Por cada 1,000 tarjetas)	3.5	2.1
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	21.5	23.0
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	38.6	47.7
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	16.5	22.4
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	30.4	58.4
Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	0.5	0.7

(*) Número de multas impuestas durante 2018 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

(**) 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 2018.

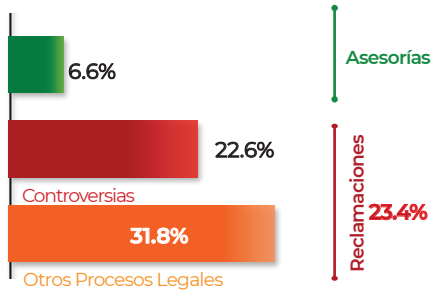
(***) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo y Sofom Inbursa, y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2018.

Banco Santander (México), S.A. 66,162 Acciones de Defensa



Reclamaciones	**22,185**
• Controversias	20,276
• Otros Procesos Legales*	1,909

Variación 2018- 2017



*1,322 asuntos de Solicitud de Dictamen, 243 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 231 asuntos de Defensa Legal, 107 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales y 6 asuntos de Violaciones Administrativas.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Tarjeta de crédito	11,532	26.2
Información sobre productos y servicios financieros	7,738	17.6
Tarjeta de débito	6,769	15.4
Crédito personal	6,733	15.3
Cuenta de nómina	2,407	5.5

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	9,703	22.1
Consumos no reconocidos	7,378	16.8
Gestión de cobranza (REDECO)	4,708	10.7
Cargos no reconocidos en la cuenta	1,948	4.4
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	1,582	3.6

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Tarjeta de crédito	7,655	34.5	12.4	57.2
Crédito personal	3,767	17.0	23.9	44.3
Tarjeta de débito	3,704	16.7	41.6	39.9
Cuenta de cheques	1,597	7.2	47.1	37.4
Cuenta de nómina	1,342	6.0	22.7	42.6

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Gestión de cobranza (REDECO)	6,725	30.3
Consumos no reconocidos	4,922	22.2
Cargos no reconocidos en la cuenta	1,484	6.7
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	1,003	4.5
Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	760	3.4

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	45.4	54.6
Sector	50.4	49.6

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	27
Sector	25

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	85	4,563,779
Sector	1,511	66,912,449

Índice de Multas	
Institución	0.4
Sector	1.0

Reclamación**

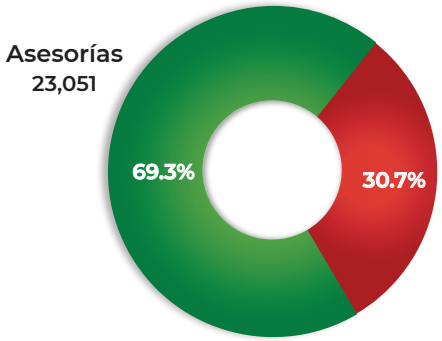
Producto	Índice	
	Institución	Sector
Tarjeta de crédito* ** (Por cada 1,000 tarjetas)	2.0	2.1
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	18.6	23.0
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	21.9	47.7
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	19.7	22.4
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	19.4	58.4
Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	0.3	0.7

(*) Número de multas impuestas durante 2018 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

(**) 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 2018.

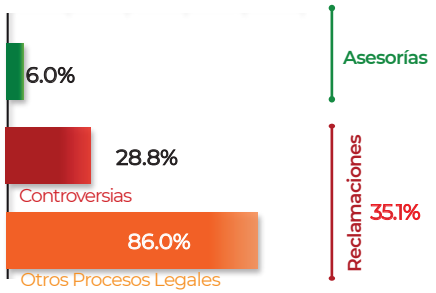
(***) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo y Sofom Inbursa, y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2018.

HSBC México, S.A. — 33,274 Acciones de Defensa



Reclamaciones	**10,223**
• Controversias	8,670
• Otros Procesos Legales*	1,553

Variación 2018- 2017



*998 asuntos de Solicitud de Dictamen, 254 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 232 asuntos de Defensa Legal y 69 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Información sobre productos y servicios financieros	5,755	25.0
Tarjeta de crédito	4,676	20.3
Tarjeta de débito	3,733	16.2
Crédito personal	1,739	7.5
Cuenta de ahorro	1,344	5.8

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	7,084	30.7
Consumos no reconocidos	2,928	12.7
Cargos no reconocidos en la cuenta	1,088	4.7
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	835	3.6
Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato	700	3.0

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Tarjeta de débito	2,427	23.7	90.8	41.1
Tarjeta de crédito	2,212	21.6	-3.8	53.0
Cuenta de cheques	1,011	9.9	56.7	35.2
Crédito personal	987	9.7	14.9	35.9
Cuenta de ahorro	855	8.4	47.9	32.3

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Consumos no reconocidos	2,311	22.6
Cargos no reconocidos en la cuenta	1,082	10.6
Gestión de cobranza (REDECO)	833	8.1
Transferencia electrónica no reconocida	730	7.1
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	550	5.4

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	41.4	58.6
Sector	50.4	49.6

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	24
Sector	25

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	42	1,569,930
Sector	1,511	66,912,449

Índice de Multas	
Institución	0.4
Sector	1.0

Reclamación**

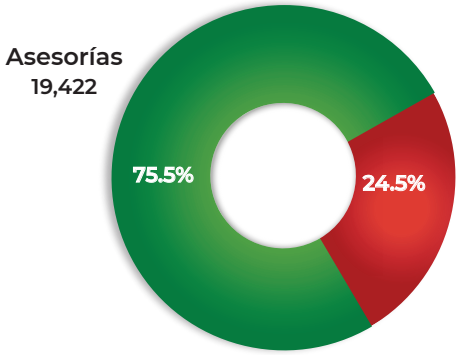
Producto	Índice	
	Institución	Sector
Tarjeta de crédito* ** (Por cada 1,000 tarjetas)	1.7	2.1
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	12.2	23.0
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	28.4	47.7
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	11.5	22.4
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	17.3	58.4
Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	0.6	0.7

(*) Número de multas impuestas durante 2018 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

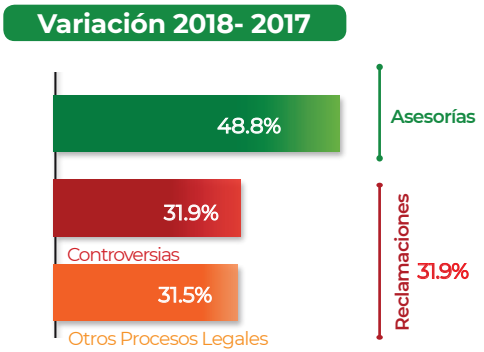
(**) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2018.

(***) 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 2018.

Scotiabank Inverlat, S.A. — 25,739 Acciones de Defensa



Reclamaciones	**6,317**
• Controversias	5,704
• Otros Procesos Legales*	613



*415 asuntos de Solicitud de Dictamen, 79 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 73 asuntos de Defensa Legal y 46 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Información sobre productos y servicios financieros	5,269	27.1
Tarjeta de crédito	3,882	20.0
Tarjeta de débito	1,850	9.5
Crédito al auto	1,505	7.7
Crédito personal	1,294	6.7

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	6,450	33.2
Consumos no reconocidos	2,066	10.6
Transferencia electrónica no aplicada	1,328	6.8
Gestión de cobranza (REDECO)	774	4.0
Depósito no aplicado total o parcialmente	501	2.6

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Tarjeta de crédito	1,598	25.3	35.0	42.0
Tarjeta de débito	960	15.2	8.6	43.4
Crédito al auto	768	12.2	82.0	46.7
Crédito personal	749	11.9	8.9	38.1
Cuenta de cheques	693	11.0	50.0	39.9

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Gestión de cobranza (REDECO)	1,280	20.3
Consumos no reconocidos	1,229	19.5
Transferencia electrónica no aplicada	323	5.1
Cargos no reconocidos en la cuenta	275	4.4
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	231	3.7

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	40.6	59.4
Sector	50.4	49.6

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	26
Sector	25

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	28	1,572,923
Sector	1,511	66,912,449

Índice de Multas	
Institución	0.4
Sector	1.0

Reclamación**

Producto	Índice	
	Institución	Sector
Tarjeta de crédito* ** (Por cada 1,000 tarjetas)	1.6	2.1
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	28.2	23.0
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	40.2	47.7
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	38.6	22.4
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	45.4	58.4
Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	1.0	0.7

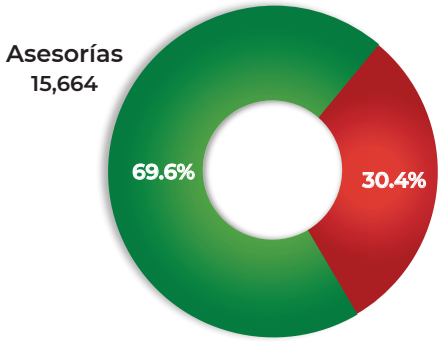
(*) Número de multas impuestas durante 2018 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

(**) 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 2018.

(***) 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 2018.

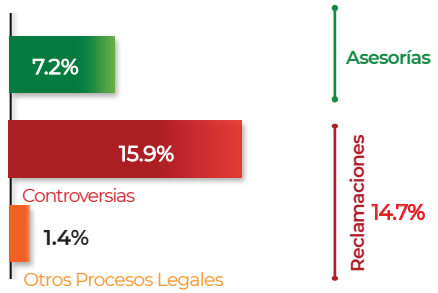
Banco Azteca, S.A.

22,499 Acciones de Defensa



Reclamaciones	**6,835**
• Controversias	6,313
• Otros Procesos Legales*	522

Variación 2018- 2017



*328 asuntos de Solicitud de Dictamen, 86 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 72 asuntos de Defensa Legal, 34 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales y 2 asuntos de Violaciones Administrativas.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Crédito personal	4,387	28.0
Información sobre productos y servicios financieros	3,600	23.0
Tarjeta de crédito	2,285	14.6
Tarjeta de débito	1,903	12.1
Cuenta de ahorro	1,687	10.8

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	4,448	28.4
Consumos no reconocidos	2,197	14.0
Gestión de cobranza (REDECO)	1,457	9.3
Cargos no reconocidos en la cuenta	807	5.2
Negociación de créditos (Orientación)	740	4.7

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Crédito personal	2,654	38.8	23.1	43.0
Tarjeta de débito	1,187	17.4	29.3	57.0
Cuenta de ahorro	1,091	16.0	50.9	39.2
Tarjeta de crédito	945	13.8	-16.1	56.4
Valores e instrumentos de inversión (PRLV)	164	2.4	-6.8	50.0

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Gestión de cobranza (REDECO)	2,007	29.4
Consumos no reconocidos	1,368	20.0
Cargos no reconocidos en la cuenta	677	9.9
Actualización de historial crediticio no realizada	280	4.1
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	264	3.9

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	47.1	52.9
Sector	50.4	49.6

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	22
Sector	25

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	240	8,169,264
Sector	1,511	66,912,449

Índice de Multas	
Institución	3.5
Sector	1.0

Reclamación**

Producto	Índice	
	Institución	Sector
Tarjeta de crédito* ** (Por cada 1,000 tarjetas)	201.8	2.1
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	15.6	23.0
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	59.9	47.7
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	50.0	22.4
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	88.1	58.4
Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	0.2	0.7

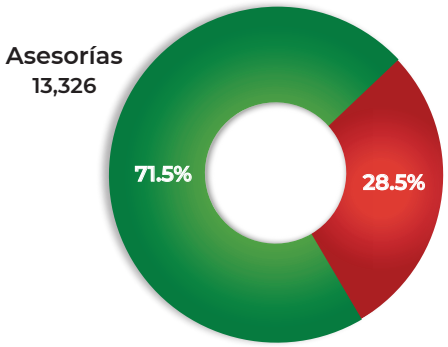
(*) Número de multas impuestas durante 2018 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

(**) 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 2018.

(***) 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 2018.

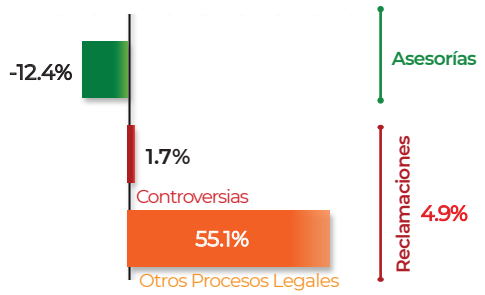
Banco Inbursa, S.A.

18,632 Acciones de Defensa



Reclamaciones	**5,306**
• Controversias	4,836
• Otros Procesos Legales*	470

Variación 2018- 2017



*324 asuntos de Solicitud de Dictamen, 58 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 55 asuntos de Defensa Legal, 27 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales y 6 asuntos de Violaciones Administrativas.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Tarjeta de crédito	4,721	35.4
Información sobre productos y servicios financieros	4,448	33.4
Crédito personal	2,199	16.4
Tarjeta de débito	574	4.3
Crédito al auto	230	1.7

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	5,033	37.8
Consumos no reconocidos	1,724	12.9
Gestión de cobranza (REDECO)	782	5.9
Negociación de créditos (Orientación)	456	3.4
Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado, por el Usuario, cliente y/o socio	364	2.7

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Tarjeta de crédito	2,770	52.2	-14.9	59.3
Crédito personal	1,376	25.9	82.7	38.7
Tarjeta de débito	233	4.4	-6.8	40.2
Producto en materia de cobranza (REDECO)	216	4.1	46.9	-
Cuenta de cheques	152	2.9	27.7	31.9

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Gestión de cobranza (REDECO)	1,631	30.7
Consumos no reconocidos	1,047	19.7
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	252	4.7
Crédito no reconocido en el historial crediticio	249	4.7
Actualización de historial crediticio no realizada	216	4.1

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	51.5	48.5
Sector	50.4	49.6

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	26
Sector	25

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	61	3,680,410
Sector	1,511	66,912,449

Índice de Multas	
Institución	1.1
Sector	1.0

Reclamación**

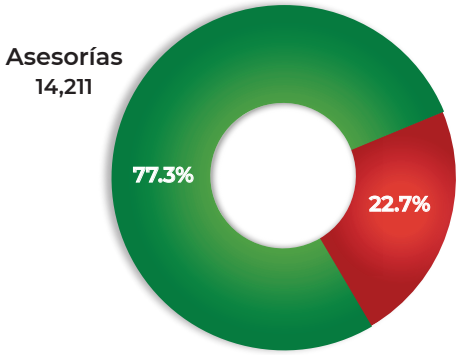
Producto	Índice	
	Institución	Sector
Tarjeta de crédito* ** (Por cada 1,000 tarjetas)	1.5	2.1
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	16.8	23.0
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	138.1	47.7
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	11.2	22.4
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	16.0	58.4
Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	0.3	0.7

(*) Número de multas impuestas durante 2018 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

(**) 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 2018.

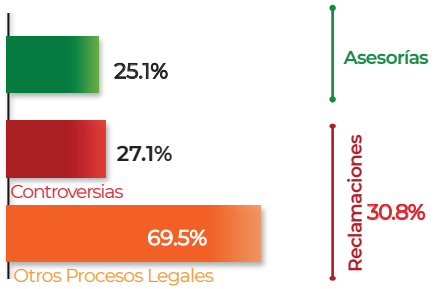
(***) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo y Sofom Inbursa, y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2018.

Bancoppel, S.A. — 18,380 Acciones de Defensa



Reclamaciones	**4,169**
• Controversias	3,703
• Otros Procesos Legales*	466

Variación 2018- 2017



*328 asuntos de Solicitud de Dictamen, 54 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 49 asuntos de Defensa Legal, 32 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	4,536	31.9
Información sobre productos y servicios financieros	3,873	27.3
Tarjeta de débito	2,141	15.1
Crédito personal	1,128	7.9
Cuenta de ahorro	790	5.6

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	4,474	31.5
Consumos no reconocidos	3,638	25.6
Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	559	3.9
Actualización de historial crediticio no realizada	543	3.8
Negociación de creditos (Orientación)	356	2.5

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Tarjeta de crédito	1,967	47.2	16.6	34.7
Tarjeta de débito	1,024	24.6	38.6	31.9
Cuenta de ahorro	390	9.4	62.5	34.7
Crédito personal	375	9.0	47.6	25.7
Cajero automático	59	1.4	25.5	42.1

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Consumos no reconocidos	1,900	45.6
Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	224	5.4
Actualización de historial crediticio no realizada	205	4.9
Disposición de efectivo en cajero automáticono reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	185	4.4
Cargos no reconocidos en la cuenta	178	4.3

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	33.5	66.5
Sector	50.4	49.6

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	22
Sector	25

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	24	467,941
Sector	1,511	66,912,449

Índice de Multas	
Institución	0.4
Sector	1.0

Reclamación**

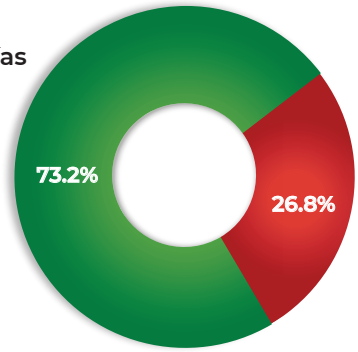
Producto	Índice	
	Institución	Sector
Tarjeta de crédito* ** (Por cada 1,000 tarjetas)	0.5	2.1
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	2.4	23.0
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	52.6	47.7
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	10.2	22.4
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	29.6	58.4
Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	-	0.7

(*) Número de multas impuestas durante 2018 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

(**) 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 2018.

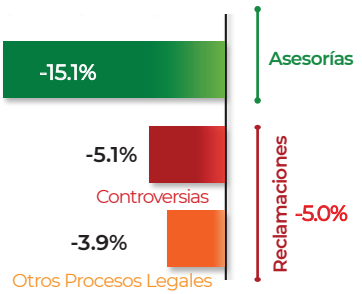
(***) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo y Sofom Inbursa, y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2018.

Banco Invex, S.A. — 12,090 Acciones de Defensa



Reclamaciones	**3,245**
• Controversias	3,097
• Otros Procesos Legales*	148

Variación 2018- 2017



*98 asuntos de Solicitud de Dictamen, 23 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 16 asuntos de Defensa Legal, 7 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	6,091	68.9
Información sobre productos y servicios financieros	1,739	19.7
Crédito personal	384	4.3
Tarjeta de crédito básica	346	3.9
Tarjeta de débito	73	0.8

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	2,190	24.8
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	1,705	19.3
Consumos no reconocidos	922	10.4
Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato	485	5.5
Inconformidad con el cobro de comisión por anualidad	231	2.6

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Tarjeta de crédito	2,892	89.1	-8.8	61.2
Crédito personal	163	5.0	44.2	67.1
Tarjeta de crédito básica	83	2.6	69.4	60.3
Producto en materia de cobranza (REDECO)	33	1.0	-29.8	-
Cuenta básica para el público en general	19	0.6	-	78.9

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	1,084	33.4
Consumos no reconocidos	555	17.1
Gestión de cobranza (REDECO)	305	9.4
Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato	159	4.9
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	125	3.9

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	61.3	38.7
Sector	50.4	49.6

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	29
Sector	25

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	6	162,569
Sector	1,511	66,912,449

Índice de Multas	
Institución	0.2
Sector	1.0

(*) Número de multas impuestas durante 2018 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

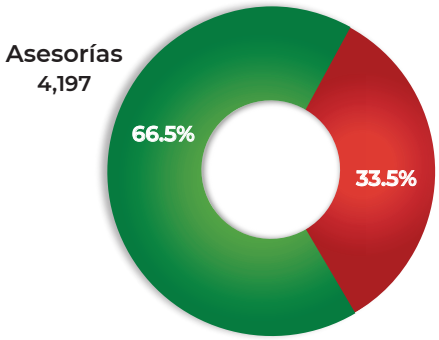
Reclamación**

Producto	Índice	
	Institución	Sector
Tarjeta de crédito* (Por cada 1,000 tarjetas)	7.2	2.1
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	-	23.0
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	1811.2	47.7
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	-	22.4
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	-	58.4
Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	-	0.7

(**) 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 2018.
(***) 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 2018.

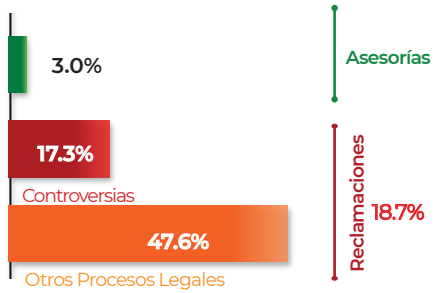
Banco Famsa

Banco Ahorro Famsa, S.A. 6,314 Acciones de Defensa



Reclamaciones	**2,117**
• Controversias	1,996
• Otros Procesos Legales*	121

Variación 2018- 2017



*81 asuntos de Solicitud de Dictamen, 14 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 15 asuntos de Defensa Legal, 10 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales y 1 asunto de Violaciones Administrativas.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Crédito personal	1,536	36.6
Información sobre productos y servicios financieros	983	23.4
Tarjeta de crédito	708	16.9
Crédito de nómina	230	5.5
Cuenta de ahorro	183	4.4

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,179	28.1
Gestión de cobranza (REDECO)	481	11.5
Actualización de historial crediticio no realizada	236	5.6
Negociación de créditos (Orientación)	185	4.4
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	177	4.2

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Crédito personal	1,013	47.9	24.1	51.6
Tarjeta de crédito	427	20.2	27.5	43.8
Crédito de nómina	173	8.2	154.4	61.4
Producto en materia de cobranza (REDECO)	165	7.8	-10.8	-
Cuenta de ahorro	97	4.6	-6.7	37.2

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Gestión de cobranza (REDECO)	789	37.3
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	154	7.3
Consumos no reconocidos	118	5.6
La institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen 1er testimonio.	107	5.1
Actualización de historial crediticio no realizada	103	4.9

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	49.9	50.1
Sector	50.4	49.6

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	30
Sector	25

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	3	178,590
Sector	1,511	66,912,449

Índice de Multas	
Institución	0.1
Sector	1.0

Reclamación**

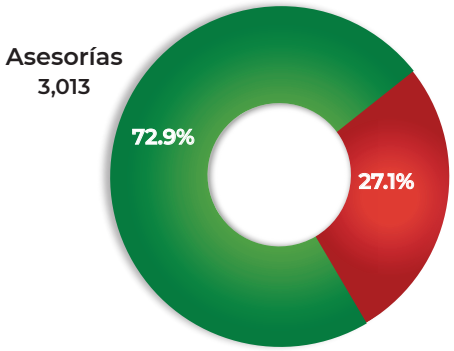
Producto	Índice	
	Institución	Sector
Tarjeta de crédito* ** (Por cada 1,000 tarjetas)	2.8	2.1
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	4.0	23.0
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	43.0	47.7
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	-	22.4
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	18.7	58.4
Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	1.3	0.7

(*) Número de multas impuestas durante 2018 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

(**) 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 2018.

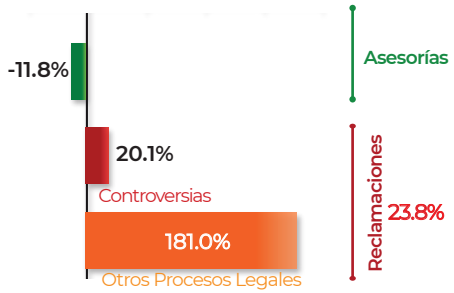
(***) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo y Sofom Inbursa, y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2018.

American Express Bank (México), S.A. 4,135 Acciones de Defensa



Reclamaciones	**1,122**
• Controversias	1,063
• Otros Procesos Legales*	59

Variación 2018- 2017



*47 asuntos de Solicitud de Dictamen, 6 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 3 asuntos de Defensa Legal y 3 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Tarjeta de crédito	1,771	58.8
Información sobre productos y servicios financieros	713	23.7
Crédito personal	236	7.8
Tarjeta de crédito básica	100	3.3
Tarjeta de débito	51	1.7

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	868	28.8
Consumos no reconocidos	499	16.6
Gestión de cobranza (REDECO)	315	10.5
Actualización de historial crediticio no realizada	130	4.3
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	125	4.1

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Tarjeta de crédito	853	76.0	32.5	39.5
Crédito personal	89	7.9	-33.1	66.7
Producto en materia de cobranza (REDECO)	63	5.6	-3.1	-
Tarjeta de crédito básica	48	4.3	182.4	21.4
Tarjeta de débito	13	1.2	160.0	0.0

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Gestión de cobranza (REDECO)	515	45.9
Consumos no reconocidos	229	20.4
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	64	5.7
Actualización de historial crediticio no realizada	50	4.5
Inconformidad con el saldo de crédito o del monto de las amortizaciones	27	2.4

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	37.0	63.0
Sector	50.4	49.6

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	21
Sector	25

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	9	807,005
Sector	1,511	66,912,449

Índice de Multas	
Institución	0.8
Sector	1.0

Reclamación**

Producto	Índice	
	Institución	Sector
Tarjeta de crédito* ** (Por cada 1,000 tarjetas)	1.5	2.1
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	-	23.0
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	-	47.7
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	-	22.4
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	-	58.4
Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	-	0.7

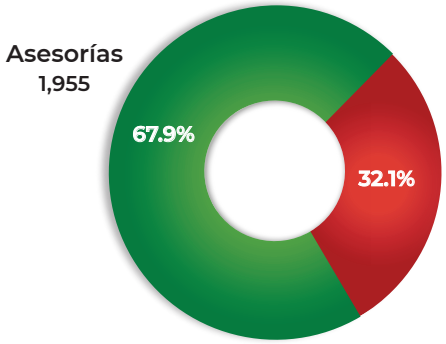
(*) Número de multas impuestas durante 2018 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

(**) 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 2018.

(***) 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 2018.

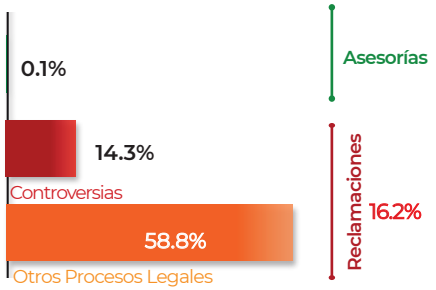
AFIRME | El Banco de Hoy

Banca Afirme, S.A. — 2,880 Acciones de Defensa



Reclamaciones	**925**
• Controversias	871
• Otros Procesos Legales*	54

Variación 2018- 2017



*38 asuntos de Solicitud de Dictamen, 7 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 4 asuntos de Defensa Legal y 5 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Información sobre productos y servicios financieros	520	26.6
Crédito personal	407	20.8
Tarjeta de crédito	301	15.4
Tarjeta de débito	179	9.2
Crédito de nómina	84	4.3

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	624	31.9
Gestión de cobranza (REDECO)	172	8.8
Consumos no reconocidos	152	7.8
Actualización de historial crediticio no realizada	109	5.6
Negociación de créditos (Orientación)	54	2.8

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Crédito personal	289	31.2	1.4	66.2
Tarjeta de crédito	176	19.0	27.5	57.1
Producto en materia de cobranza (REDECO)	93	10.1	-13.9	-
Tarjeta de débito	92	9.9	48.4	35.3
Cuenta de nómina	47	5.1	80.8	37.5

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Gestión de cobranza (REDECO)	355	38.4
Consumos no reconocidos	107	11.6
Actualización de historial crediticio no realizada	67	7.2
Cargos no reconocidos en la cuenta	37	4.0
Inconformidad con el saldo de crédito o del monto de las amortizaciones	28	3.0

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	52.8	47.2
Sector	50.4	49.6

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	23
Sector	25

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	50	2,500,053
Sector	1,511	66,912,449

Índice de Multas	
Institución	5.4
Sector	1.0

Reclamación**

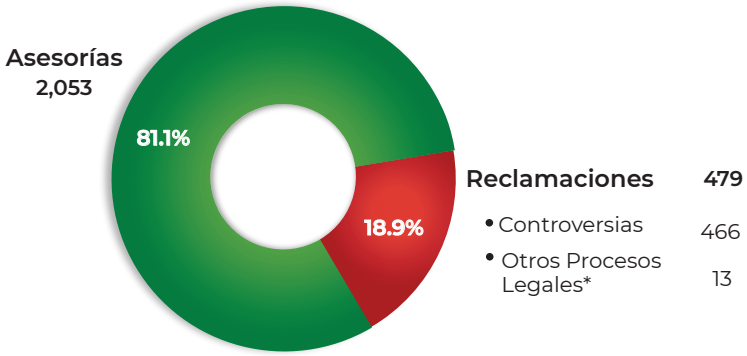
Producto	Índice	
	Institución	Sector
Tarjeta de crédito* ** (Por cada 1,000 tarjetas)	2.5	2.1
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	3.6	23.0
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	51.1	47.7
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	4.0	22.4
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	6.1	58.4
Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	0.4	0.7

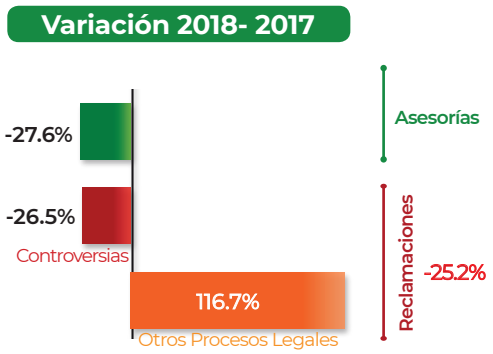
(*) Número de multas impuestas durante 2018 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

(**) 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 2018.

(***) 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 2018.

Banco Compartamos, S.A. 2,532 Acciones de Defensa





*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.%
Información sobre productos y servicios financieros	888	43.3
Crédito personal	627	30.5
Creditos solidarios y/o grupal	299	14.6
Tarjeta de crédito	65	3.2
Tarjeta de débito	33	1.6

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,021	49.7
Negociación de créditos (Orientación)	211	10.3
Actualización de historial crediticio no realizada	176	8.6
Gestión de cobranza (REDECO)	94	4.6
Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	42	2.0

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Crédito personal	294	61.4	-28.6	57.8
Creditos solidarios y/o grupal	107	22.3	27.4	43.6
Producto en materia de cobranza (REDECO)	15	3.1	-70.6	-
Cajero automático	12	2.5	71.4	40.0
Tarjeta de crédito	11	2.3	-21.4	71.4

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Gestión de cobranza (REDECO)	140	29.2
Actualización de historial crediticio no realizada	136	28.4
Crédito no reconocido en el historial crediticio	23	4.8
Inconformidad con el saldo de crédito o del monto de las amortizaciones	20	4.2
Beneficios no aplicados al crédito	20	4.2

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	54.4	45.6
Sector	50.4	49.6

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	22
Sector	25

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	7	101,080
Sector	1,511	66,912,449

Índice de Multas	
Institución	1.5
Sector	1.0

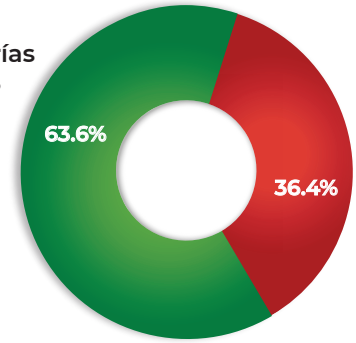
(*) Número de multas impuestas durante 2018 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

Reclamación**

Producto	Índice	
	Institución	Sector
Tarjeta de crédito* ** (Por cada 1,000 tarjetas)	-	2.1
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	0.2	23.0
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	7.1	47.7
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	-	22.4
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	500.0	58.4
Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	-	0.7

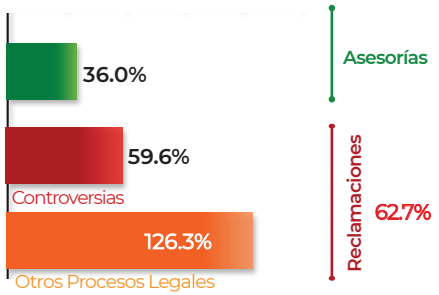
(**) El índice se calculó con base en el número de contratos proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2018.
(***) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo y Sofom Inbursa, y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2018.

Consubanco, S.A. — 1,866 Acciones de Defensa



Reclamaciones	**680**
• Controversias	637
• Otros Procesos Legales*	43

Variación 2018- 2017



*32 asuntos de Solicitud de Dictamen, 4 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 4 asuntos de Defensa Legal y 3 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Tarjeta de crédito	439	37.0
Crédito personal	344	29.0
Información sobre productos y servicios financieros	184	15.5
Crédito de nómina	112	9.4
Tarjeta de crédito básica	33	2.8

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	231	19.5
Consumos no reconocidos	112	9.4
Gestión de cobranza (REDECO)	78	6.6
La institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	73	6.2
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	71	6.0

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Crédito personal	268	39.4	57.6	68.2
Tarjeta de crédito	265	39.0	73.2	79.1
Crédito de nómina	98	14.4	100.0	63.2
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	8	1.2	60.0	71.4
Tarjeta de crédito básica	8	1.2	-46.7	100.0

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Gestión de cobranza (REDECO)	113	16.6
Inconformidad con el saldo de crédito o del monto de las amortizaciones	68	10.0
Consumos no reconocidos	63	9.3
Crédito no reconocido en el historial crediticio	63	9.3
Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	53	7.8

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	72.1	27.9
Sector	50.4	49.6

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	30
Sector	25

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	14	1,470,686
Sector	1,511	66,912,449

Índice de Multas	
Institución	2.1
Sector	1.0

Reclamación**

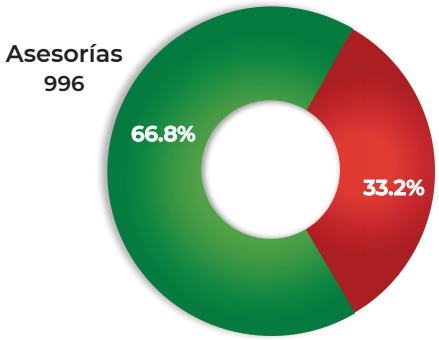
Producto	Índice	
	Institución	Sector
Tarjeta de crédito* ** (Por cada 1,000 tarjetas)	2.2	2.1
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	699.3	23.0
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	-	47.7
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	-	22.4
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	-	58.4
Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	-	0.7

(*) Número de multas impuestas durante 2018 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

(**) 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 2018.

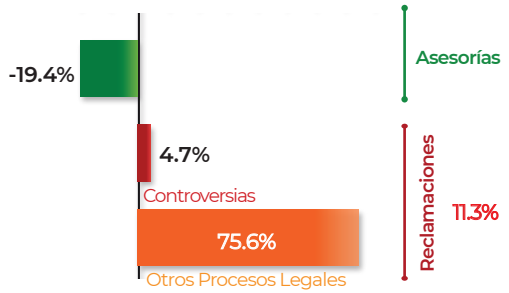
(***) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo y Sofom Inbursa, y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2018.

Banco del Bajío, S.A. — 1,490 Acciones de Defensa



Reclamaciones	**494**
• Controversias	422
• Otros Procesos Legales*	72

Variación 2018- 2017



*59 asuntos de Solicitud de Dictamen, 5 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 5 asuntos de Defensa Legal y 3 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Información sobre productos y servicios financieros	253	25.4
Tarjeta de débito	156	15.7
Cuenta de cheques	144	14.5
Cuenta de ahorro	123	12.3
Tarjeta de crédito	81	8.1

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	296	29.7
Consumos no reconocidos	125	12.6
Cargos no reconocidos en la cuenta	65	6.5
Transferencia electrónica no aplicada	45	4.5
Depósito no aplicado total o parcialmente	42	4.2

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Cuenta de cheques	172	34.8	31.3	30.7
Tarjeta de débito	117	23.7	27.2	21.9
Tarjeta de crédito	38	7.7	5.6	35.5
Cuenta de ahorro	30	6.1	15.4	26.7
Producto en materia de cobranza (REDECO)	25	5.1	-41.9	-

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Consumos no reconocidos	113	22.9
Cheque pagado no reconocido por el titular	76	15.4
Cargos en la cuenta	46	9.3
Gestión de cobranza (REDECO)	40	8.1
Incumplimiento con los términos del contrato	30	6.1

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	28.5	71.5
Sector	50.4	49.6

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	29
Sector	25

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	5	705,280
Sector	1,511	66,912,449

Índice de Multas	
Institución	1.0
Sector	1.0

Reclamación**

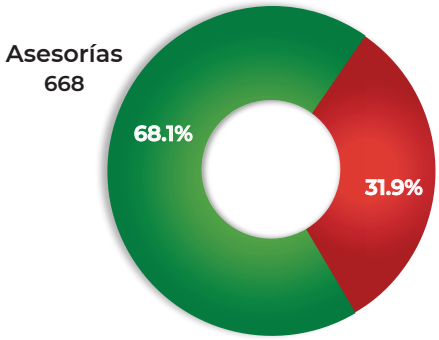
Producto	Índice	
	Institución	Sector
Tarjeta de crédito* ** (Por cada 1,000 tarjetas)	0.9	2.1
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	12.7	23.0
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	10.6	47.7
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	8.1	22.4
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	23.8	58.4
Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	0.4	0.7

(*) Número de multas impuestas durante 2018 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

(**) 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 2018.

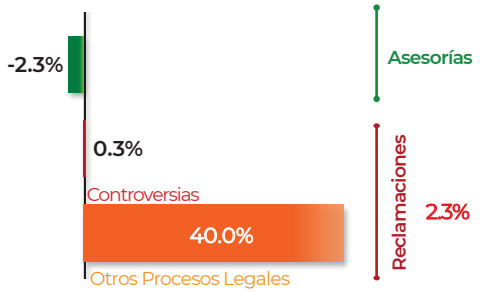
(***) El índice se calculó con información proporcionada por la CNBV, incluyendo datos de las SOFOM: Tarjetas Banamex, Santander Consumo y Sofom Inbursa, y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre 2018.

Cibanco, S.A. — 981 Acciones de Defensa



Reclamaciones	**313**
• Controversias	292
• Otros Procesos Legales*	21

Variación 2018- 2017



*21 asuntos de Solicitud de Dictamen.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Información sobre productos y servicios financieros	163	24.4
Crédito personal	116	17.4
Crédito al auto	105	15.7
Tarjeta de crédito	56	8.4
Tarjeta de débito	48	7.2

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	196	28.3
Consumos no reconocidos	47	7.0
Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	41	6.1
La institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	32	4.8
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	24	3.6

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Crédito personal	69	22.0	-5.5	54.7
Crédito al auto	47	15.0	-4.1	17.1
Crédito de nómina	36	11.5	-2.7	58.3
Cuenta de cheques	24	7.7	9.1	28.0
Tarjeta de crédito	22	7.0	69.2	36.8

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Negativa a cumplir con la conclusion anticipada establecida en el contrato	34	10.9
La institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	33	10.5
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	29	9.3
Consumos no reconocidos	25	8.0
Gestión de cobranza (REDECO)	18	5.8

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	37.8	62.2
Sector	50.4	49.6

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	25
Sector	25

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	8	628,172
Sector	1,511	66,912,449

Índice de Multas	
Institución	2.6
Sector	1.0

Reclamación**

Producto	Índice	
	Institución	Sector
Tarjeta de crédito* ** (Por cada 1,000 tarjetas)	-	2.1
Tarjeta de débito (Por cada 100,000 contratos)	108.7	23.0
Cuenta de ahorro y depósito a plazo (Por cada 1,000 contratos)	36.1	47.7
Cuenta de nómina (Por cada 100,000 contratos)	-	22.4
Cajero automático (Por cada 1,000 cajeros)	11.2	58.4
Terminal punto de venta (Por cada 1,000 terminales)	-	0.7

(*) Número de multas impuestas durante 2018 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 4 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

(**) 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 2018.

(***) 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 2018.

Sociedades de Información Crediticia

Durante 2018 el Sector de las SIC´S mostró un crecimiento de las acciones de defensa de **11.4%** con respecto a 2017, resultado principalmente del incremento de las asesorías (**11.3%**), básicamente las generadas por la Emisión de reporte de crédito especial (**42,860** asesorías más que en 2017).

Con respecto a las reclamaciones, el proceso en el cual se concentraron las mayores reclamaciones fue la Gestión Electrónica, quien mostró un incremento de 13.5% con respecto a 2017. Las principales causas de reclamación fueron: Actualización de historial crediticio no realizada y Crédito no reconocido en el historial crediticio, las cuales en conjunto representaron el **48.8%** del total.

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.

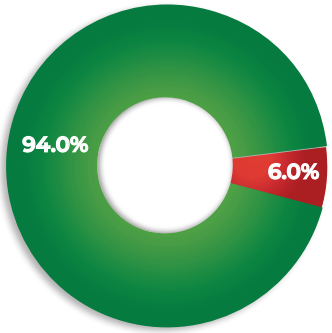
	Página
Reclamaciones recibidas en el Sector Sociedades de Información Crediticia	**42**
Instituciones	**44**

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	10,162	25.7
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	9,121	23.1
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	7,009	17.8
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	4,160	10.5
5	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	2,123	5.4
6	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	1,710	4.3
7	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	El Usuario, cliente y/o socio solicita la expedición/emisión, impresión de su historial crediticio	1,350	3.4
8	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 Condusef, con el consentimiento del Usuario, le solicita a la SIC el bloqueo de la emisión de su reporte de crédito	1,063	2.7
9	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	826	2.1
10	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	816	2.1

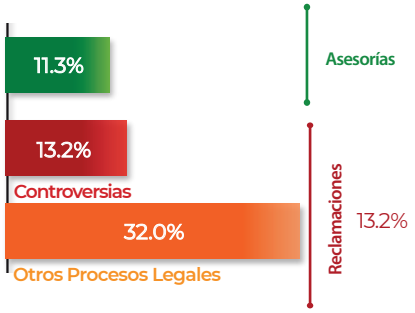
Sociedades de Información Crediticia — 659,035 Acciones de Defensa

Asesorías
616,500



Reclamaciones	**39,475**
•Controversias	39,376
•Otros Procesos Legales*	99

Variación 2018 - 2017



* 93 asuntos de Solicitud de Dictamen y 6 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal.

Principales Productos y Causas del Sector

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Reporte de crédito especial	580,517	93.7
Información sobre productos y servicios financieros	34,536	5.6
Reporte de crédito	4,237	0.7

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	508,101	82.0
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	47,267	7.6
Actualización de historial crediticio no realizada	14,936	2.4
Información sobre la actualización de historial crediticio	14,067	2.3
Crédito no reconocido en el historial crediticio	11,955	1.9

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Reporte de crédito especial	37,595	95.2	11.9	79.3
Reporte de crédito	1,548	3.9	55.7	76.2

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Actualización de historial crediticio no realizada	10,162	25.7
Crédito no reconocido en el historial crediticio	9,121	23.1
Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	7,009	17.8
Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	4,160	10.5
Desacuerdo con el domicilio registrado en el reporte	2,123	5.4

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Sector	79.2	20.8
	Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Sector	14	

Multas*

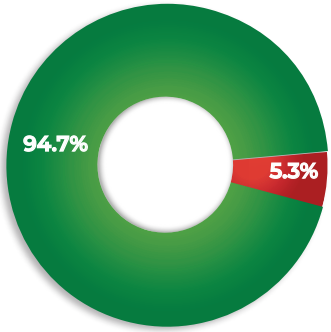
	Núm. de Multas	Monto
Sector	42	1,218,990
	Índice de Multas	
Sector	0.1	

(*) Número de multas impuestas durante 2018 (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).

TransUnion
BURO DE CREDITC

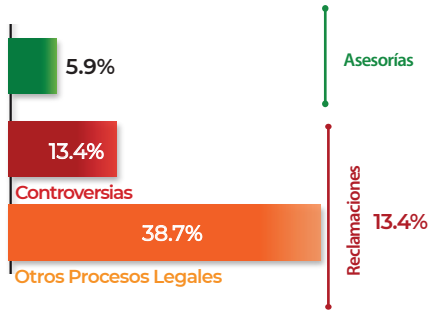
Trans Union de México, S.A. 487,531 Acciones de Defensa

Asesorías
461,459



Reclamaciones	**26,072**
•Controversias	26,029
•Otros Procesos Legales*	43

Variación 2018 - 2017



* 40 asuntos de Solicitud de Dictamen y 3 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal.

Principales Productos y Causas del Sector

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Reporte de crédito especial	427,736	92.7
Información sobre productos y servicios financieros	30,473	6.6
Reporte de crédito	3,043	0.7

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	378,210	82.0
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	42,022	9.1
Actualización de historial crediticio no realizada	9,169	2.0
Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	7,211	1.6
Crédito no reconocido en el historial crediticio	7,197	1.6

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Reporte de crédito especial	24,810	95.2	12.4	87.3
Reporte de crédito	1,013	3.9	45.3	86.9

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	6,179	23.7
Actualización de historial crediticio no realizada	5,421	20.8
Crédito no reconocido en el historial crediticio	4,897	18.8
Desacuerdo con el nombre regis-trado en el reporte	3,786	14.5
Desacuerdo con el domicilio registrado en el reporte	1,878	7.2

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	87.2	12.8
Sector	79.2	20.8

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	15
Sector	14

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	12	324,559
Sector	42	1,218,990

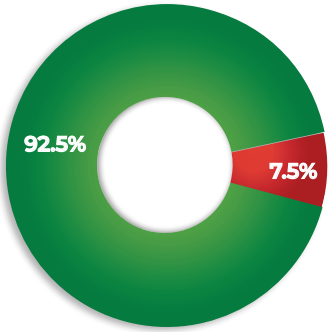
Índice de Multas	
Institución	0.05
Sector	0.1

(*) Número de multas impuestas durante 2018 (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).

círculo de crédito
Sociedad de Información Crediticia

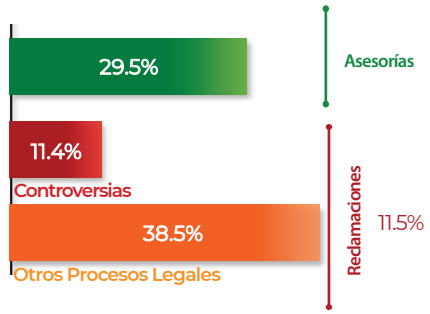
Circulo de Crédito, S.A. 165,002 Acciones de Defensa

Asesorías 152,589



Reclamaciones	12,413
•Controversias	12,359
•Otros Procesos Legales*	54

Variación 2018 - 2017



*51 asuntos de Solicitud de Dictamen y 3 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal.

Principales Productos y Causas del Sector

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Reporte de crédito especial	149,064	97.7
Información sobre productos y servicios financieros	2,392	1.6
Reporte de crédito	1,075	0.7

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	127,410	83.5
Información sobre la actualización de historal crediticio	8,218	5.4
Actualización de historial crediticio no realizada	5,539	3.6
Crédito no reconocido en el historial crediticio	4,637	3.0
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	3,350	2.2

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Reporte de crédito especial	11,820	95.2	9.7	61.7
Reporte de crédito	515	4.1	83.3	54.9

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Actualización de historial crediticio no realizada	4,611	37.1
Crédito no reconocido en el historial crediticio	4,163	33.5
Desacuerdo en el RFC registrado en el reporte	815	6.6
Eliminación de historial crediticio no realizada	779	6.3
Bloqueo de consulta de historial crediticio	500	4.0

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	61.3	38.7
Sector	79.2	20.8

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	12
Sector	14

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	30	894,431
Sector	42	1,218,990

Índice de Multas	
Institución	0.2
Sector	0.1

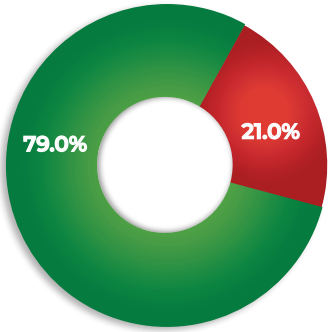
(*) Número de multas impuestas durante 2018 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

Dun & Bradstreet

Dun & Bradstreet, S.A.

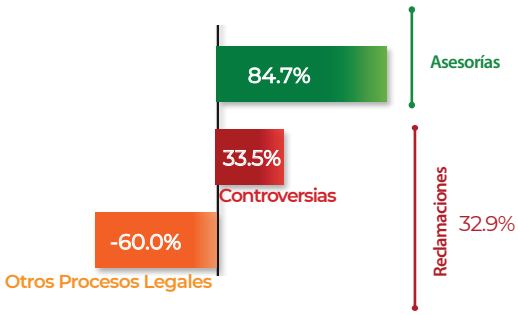
4,711 Acciones de Defensa

Asesorías
3,721



Reclamaciones	**990**
•Controversias	988
•Otros Procesos Legales*	2

Variación 2018 - 2017



*2 asuntos de Solicitud de Dictamen.

Principales Productos y Causas del Sector

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Reporte de crédito especial	3,502	94.1
Información sobre productos y servicios financieros	165	4.4
Reporte de crédito	49	1.3

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	2,446	65.7
Información sobre la actualización de historal crediticio	423	11.4
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	296	8.0
Actualización e historial crediticio no realizada	208	5.6
Crédito no reconocido en el historial crediticio	100	2.7

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Reporte de crédito especial	965	97.5	33.3	91.3
Reporte de crédito	20	2.0	25.0	81.0

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	624	63.0
Actualización e historial crediticio no realizada	130	13.1
Crédito no reconocido en el historial crediticio	61	6.2
Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	60	6.1
Eliminación de historial crediticio no realizada	27	2.7

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	91.1	8.9
Sector	79.2	20.8

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	11
Sector	14

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	0	0.0
Sector	42	1,218,990

Índice de Multas	
Institución	0.0
Sector	0.1

(*) Número de multas impuestas durante 2018 (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 2018 las Acciones de Defensa de las Aseguradoras presentaron un incremento de **107.4%** con respecto a 2017, reflejo principalmente del crecimiento de las Asesorías, básicamente las de SIAB Vida (en donde los usuarios solicitan saber si son beneficiarios de un seguro de vida).

Por su parte, las reclamaciones crecieron en **9.7%**, reflejo principalmente del incremento que mostraron los asuntos en los procesos de Conciliación y Solicitud de Dictamen. Los motivos más reclamados fueron Negativa en el pago de la indemnización y Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada.

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

	Página
Reclamaciones recibidas en el Sector Asegurador	**48**
Instituciones	**50**

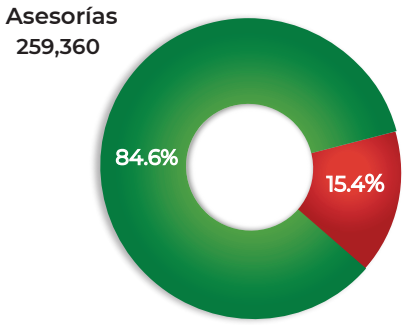
Reclamaciones recibidas en el Sector Asegurador

Principales Productos /Causas de Reclamaciones del Sector Asegurador

Posición	Producto	Asuntos	Part. %
1	Daños - Automóviles	22,091	46.9
2	Vida - Individual	13,936	29.6
3	Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	2,557	5.4
4	Vida - Grupo	2,390	5.1
5	Accidentes y Enfermedades- Accidentes personales	1,275	2.7
6	Daños - Diversos misceláneos	1,221	2.6
7	Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos	1,049	2.2
8	Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales	435	0.9
9	Daños - Diversos técnicos	173	0.4
10	Daños - Incendio	131	0.3

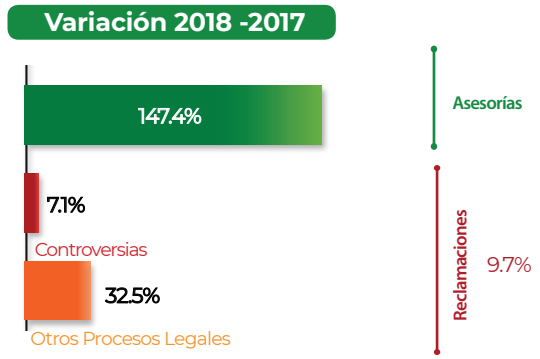
Posición	Causa	Concepto	Asuntos	Part.%
1	Negativa en el pago de la indemnización	El Usuario señala que no le quieren hacer efectivo el pago de la indemnización, a la cual tiene derecho por contrato	18,232	38.7
2	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	El Usuario indica 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.	7,738	16.4
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	4,238	9.0
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	3,006	6.4
5	Inconformidad con la reparación del bien afectado	El Usuario no está de acuerdo con los resultados de la reparación efectuada al bien afectado	2,015	4.3
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	1,926	4.1
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	1,019	2.2
8	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; asi como falta de acatamiento a lo estipulado en el clausulado del contrato	792	1.7
9	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 efectúo a través de su agente, con depósito en cuenta o cargo a su tarjeta de crédito o débito	765	1.6
10	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	739	1.6

Aseguradoras — 306,417 Acciones de Defensa



Reclamaciones 47,057

- Controversias 41,308
- Otros Procesos Legales* 5,749



*4,877 asuntos de Solicitud de Dictamen, 510 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 347 asuntos de Defensa Legal, 5 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales y 10 asuntos de Violaciones Administrativas.

Principales Productos y Causas del Sector

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
SIAB - Vida	167,045	64.4
Daños - Automóviles	42,171	16.3
Información sobre productos y servicios financieros	18,009	6.9
Vida - Individual	17,633	6.8
Accidentes y Enfermedades - Gastos Médicos Mayores	3,671	1.4

Principales Causas	Asuntos	Part.%
SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	166,903	64.4
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	21,522	8.3
Negativa en el pago de la indemnización	17,535	6.8
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	10,444	4.0
Inconformidad con el monto de la indemnización	6,649	2.6

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Daños - Automóviles	22,091	46.9	21.3	20.8
Vida - Individual	13,936	29.6	-2.8	44.4
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	2,557	5.4	1.6	23.1
Vida - Grupo	2,390	5.1	7.0	25.9
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	1,275	2.7	-19.4	33.1

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Negativa en el pago de la indemnización	18,232	38.7
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	7,738	16.4
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	4,238	9.0
Inconformidad con el monto de la indemnización	3,006	6.4
Inconformidad con la reparación del bien afectado	2,015	4.3

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Sector	29.6	70.4

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Sector	25

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Sector	338	9,993,209

Índice de Multas	
Sector	0.7

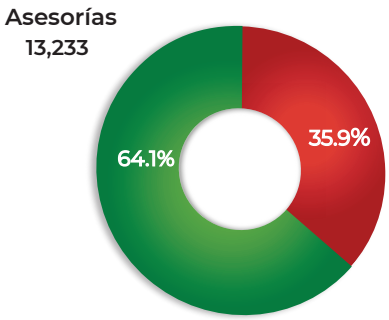
Reclamación**

Producto	Índice Sector
Vida (Por cada 1,000 siniestros ocurridos)	28.6
Accidentes Personales (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	60.5
Gastos Médicos Mayores (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	47.7
Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	46.0
Daños sin Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	45.0

(*) Número de multas impuestas durante 2018 (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).

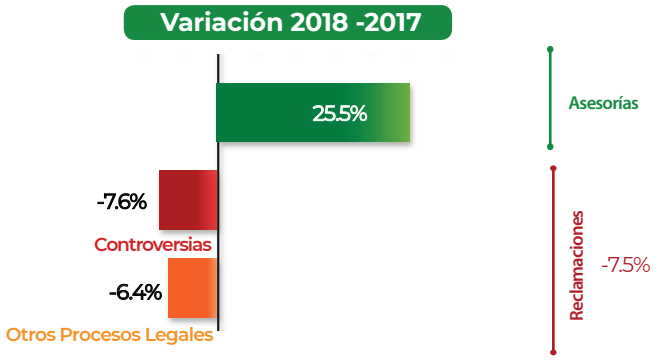
(**) El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2018.

MetLife — Metlife México, S.A. — 20,635 Acciones de Defensa



Reclamaciones 7,402

- Controversias 6,862
- Otros Procesos Legales* 540



*408 asuntos de Solicitud de Dictamen, 75 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 54 asuntos de Defensa Legal, 1 asunto de Asesorías Jurídicas Penales y 2 asuntos de Violaciones Administrativas.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Vida - Individual	7,059	53.3
SIAB - Vida	3,655	27.6
Información sobre productos y servicios financieros	789	6.0
Accidentes y Enfermedades - Gastos Médicos Mayores	676	5.1
Vida - Grupo	657	5.0

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	4,674	35.3
SIAB Vida - Consulta para saber si es beneficiario de seguro (s)	3,637	27.5
Negativa en el pago de la indemnización	1,522	11.5
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	973	7.4
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	432	3.3

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Vida - Individual	5,939	80.2	-7.5	58.7
Vida - Grupo	709	9.6	-19.2	31.0
Accidentes y Enfermedades - Gastos Médicos Mayores	533	7.2	1.3	23.9
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	157	2.1	13.8	34.5
Accidentes y Enfermedades - Salud	21	0.3	2,000.0	20.0

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	4,053	54.8
Negativa en el pago de la indemnización	1,547	20.9
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	420	5.7
Inconformidad con el monto de la indemnización	169	2.3
Inconformidad por la cancelación no solicitada de la póliza	132	1.8

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	52.8	47.2
Sector	29.6	70.4

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	20
Sector	25

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	76	2,508,497
Sector	338	9,993,209

Índice de Multas	
Institución	1.0
Sector	0.7

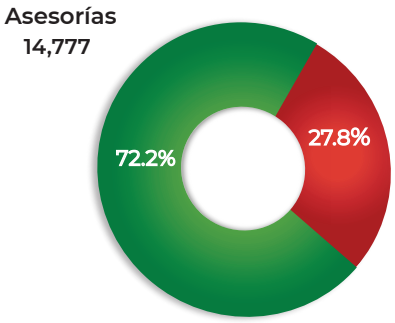
Reclamación**

Producto	Índice	
	Institución	Sector
Vida (Por cada 1,000 siniestros ocurridos)	67.4	28.6
Accidentes Personales (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	4,772.0	60.5
Gastos Médicos Mayores (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	52.5	47.7
Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	-	46.0
Daños sin Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	-	45.0

(*) Número de multas impuestas durante 2018 (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).

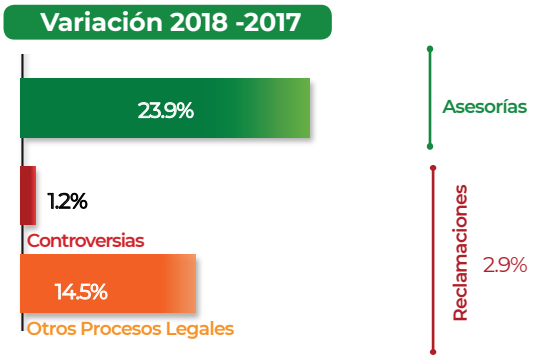
(**) El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2018.

Grupo Nacional Provincial, S.A.B. 20,474 Acciones de Defensa



Reclamaciones 5,697

- Controversias 4,916
- Otros Procesos Legales* 781



*650 asuntos de Solicitud de Dictamen, 73 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 52 asuntos de Defensa Legal, 5 asuntos de Violaciones Administrativas y 1 asunto de Asesorías Juricias Penales.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Daños - Automóviles	6,389	43.2
SIAB - Vida	3,620	24.5
Información sobre productos y servicios financieros	1,749	11.8
Vida - Individual	1,666	11.3
Accidentes y Enfermedades - Gastos Médicos Mayores	585	4.0

Principales Causas	Asuntos	Part.%
SIAB Vida - Consulta para saber si es beneficiario de seguro (s)	3,615	24.5
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	2,234	15.1
Negativa en el pago de la indemnización	1,935	13.1
Inconformidad con el monto de la indemnización	1,088	7.4
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	1,039	7.0

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Daños - Automóviles	3,306	58.0	5.9	13.3
Vida - Individual	1,399	24.6	2.8	34.8
Accidentes y Enfermedades - Gastos Médicos Mayores	425	7.5	-15.7	13.8
Vida - Grupo	246	4.3	-19.1	23.3
Daños - Terremoto y otros daños catastróficos	72	1.3	300.0	23.9

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Negativa en el pago de la indemnización	2,022	35.5
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	871	15.3
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	485	8.5
Inconformidad con el monto de la indemnización	475	8.3
Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	385	6.8

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	19.3	80.7
Sector	29.6	70.4

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	24
Sector	25

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	32	1,014,607
Sector	338	9,993,209

Índice de Multas	
Institución	0.6
Sector	0.7

Reclamación**

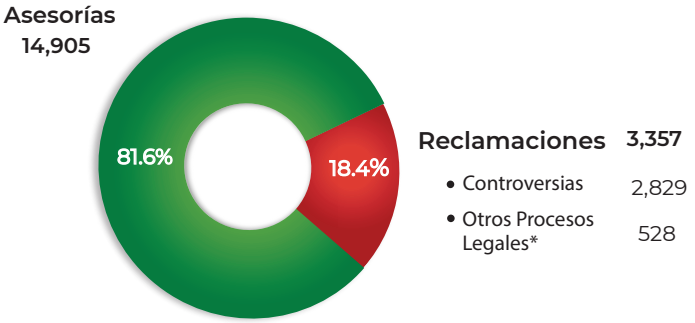
Producto	Índice	
	Institución	Sector
Vida (Por cada 1,000 siniestros ocurridos)	212.8	28.6
Accidentes Personales (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	90.2	60.5
Gastos Médicos Mayores (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	41.1	47.7
Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	80.1	46.0
Daños sin Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	107.4	45.0

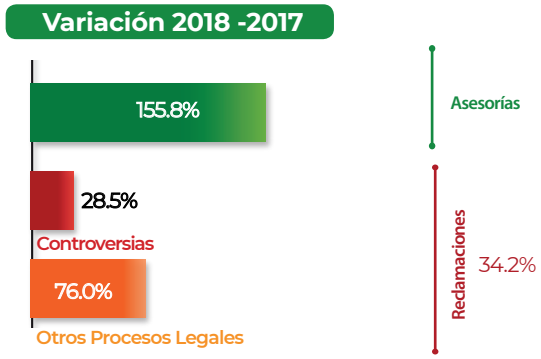
(*) Número de multas impuestas durante 2018 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) 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 2018.

SEGUROS BANORTE

Seguros Banorte, S.A. — 18,262 Acciones de Defensa





*450 asuntos de Solicitud de Dictamen, 49 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal y 29 asuntos de Defensa Legal.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
SIAB - Vida	8,946	60.0
Daños - Automóviles	2,880	19.3
Información sobre productos y servicios financieros	1,107	7.4
Vida - Individual	890	6.0
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	223	1.5

Principales Causas	Asuntos	Part.%
SIAB Vida - Consulta para saber si es beneficiario de seguro (s)	8,937	60.0
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,439	9.7
Negativa en el pago de la indemnización	1,359	9.1
Inconformidad con el monto de la indemnización	507	3.4
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	427	2.9

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Daños - Automóviles	1,676	49.9	25.1	12.3
Vida - Individual	705	21.0	27.0	18.1
Vida - Grupo	239	7.1	159.8	16.2
Daños - Terremoto y otros daños catastróficos	173	5.2	458.1	34.3
Accidentes y Enfermedades - Gastos Médicos Mayores	103	3.1	-3.7	14.0

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Negativa en el pago de la indemnización	1,497	44.6
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	335	10.0
Inconformidad con el monto de la indemnización	264	7.9
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	230	6.9
Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	122	3.6

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	16.0	84.0
Sector	29.6	70.4

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	28
Sector	25

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	35	1,010,872
Sector	338	9,993,209

Índice de Multas	
Institución	1.0
Sector	0.7

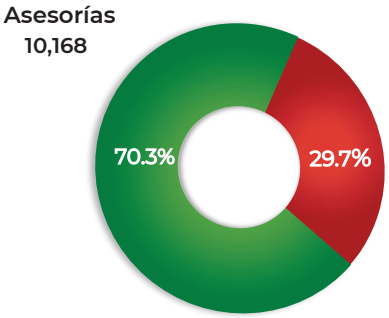
Reclamación**

Producto	Índice	
	Institución	Sector
Vida (Por cada 1,000 siniestros ocurridos)	43.6	28.6
Accidentes Personales (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	151.8	60.5
Gastos Médicos Mayores (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	26.6	47.7
Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	56.0	46.0
Daños sin Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	123.7	45.0

(*) Número de multas impuestas durante 2018 (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).

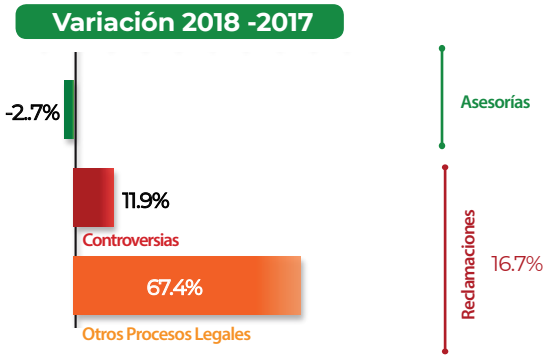
(**) El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2018.

Quálitas Compañía de Seguros, S.A. — 14,458 Acciones de Defensa



Reclamaciones 4,290

- Controversias 3,756
- Otros Procesos Legales* 534



*467 asuntos de Solicitud de Dictamen, 40 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	8,205	80.7
Información sobre productos y servicios financieros	1,766	17.4
Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales	83	0.8
Daños - Caución	7	0.1
Daños - Diversos Miceláneos	6	0.1

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	2,091	20.6
Negativa en el pago de la indemnización	1,906	18.7
Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	1,206	11.9
Inconformidad con el monto de la indemnización	1,069	10.5
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	936	9.2

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Daños - Automóviles	4,070	94.9	16.8	22.1
Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales	83	1.9	-6.7	18.2
Daños - Marítimo y transporte	13	0.3	160.0	21.4
Daños - Diversos Miscelá-neos	3	0.1	-57.1	50.0
Accidentes y Enfermedades - Gastos Médicos Mayores	2	0.05	-	0.0

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Negativa en el pago de la indemnización	1,930	45.0
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	480	11.2
Inconformidad con la reparación del bien afectado	399	9.3
Inconformidad con el monto de la indemnización	384	9.0
Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	344	8.0

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	22.4	77.6
Sector	29.6	70.4

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	25
Sector	25

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	10	332,288
Sector	338	9,993,209

Índice de Multas	
Institución	0.2
Sector	0.7

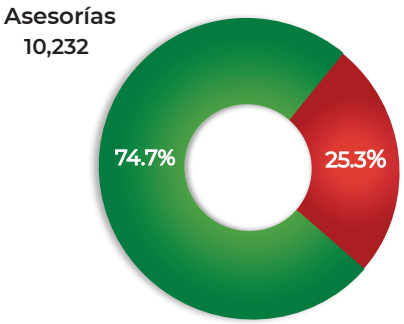
Reclamación**

Producto	Índice	
	Institución	Sector
Vida (Por cada 1,000 siniestros ocurridos)	-	28.6
Accidentes Personales (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	-	60.5
Gastos Médicos Mayores (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	-	47.7
Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	27.4	46.0
Daños sin Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	-	45.0

(*) Número de multas impuestas durante 2018 (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).

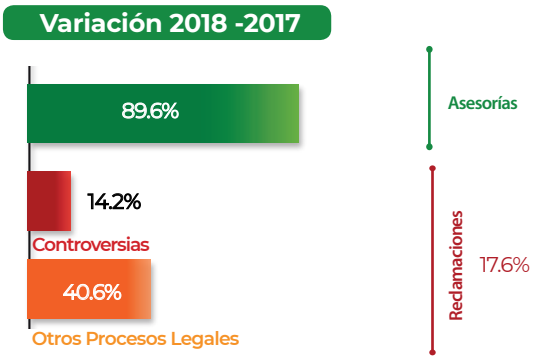
(**) El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2018.

Axa Seguros, S.A. — 13,694 Acciones de Defensa



Reclamaciones 3,462

- Controversias 2,922
- Otros Procesos Legales* 540



*478 asuntos de Solicitud de Dictamen, 33 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 28 asuntos de Defensa Legal y 1 asunto de Violaciones Administrativas.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
SIAB Vida	3,619	35.4
Daños - Automóviles	3,468	33.9
Información sobre productos y servicios financieros	1,557	15.2
Accidentes y Enfermedades - Gastos Médicos Mayores	677	6.6
Vida - Individual	329	3.2

Principales Causas	Asuntos	Part.%
SIAB Vida - Consulta para saber si es beneficiario de seguro (s)	3,613	35.3
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,954	19.1
Negativa en el pago de la indemnización	1,366	13.4
Inconformidad con el monto de la indemnización	483	4.7
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	406	4.0

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Daños - Automóviles	2,074	59.9	20.0	25.8
Accidentes y Enfermedades - Gastos Médicos Mayores	588	17.0	28.4	28.7
Vida - Individual	253	7.3	-34.5	35.6
Daños - Diversos Miscelá-neos	160	4.6	64.9	21.5
Vida - Grupo	147	4.2	219.6	35.3

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Negativa en el pago de la indemnización	1,507	43.5
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	344	9.9
Inconformidad con el monto de la indemnización	253	7.3
Inconformidad con la reparación del bien afectado	233	6.7
Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	170	4.9

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	27.7	72.3
Sector	29.6	70.4

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	26
Sector	25

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	11	349,855
Sector	338	9,993,209

Índice de Multas	
Institución	0.3
Sector	0.7

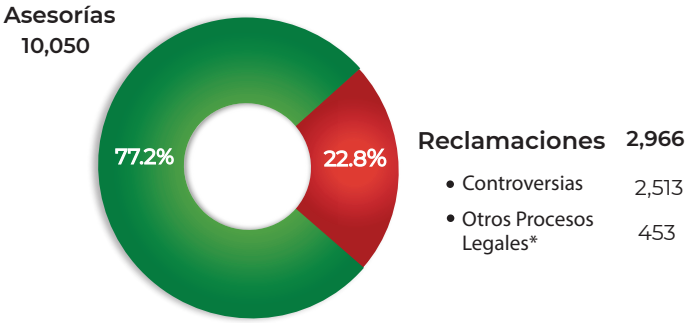
Reclamación**

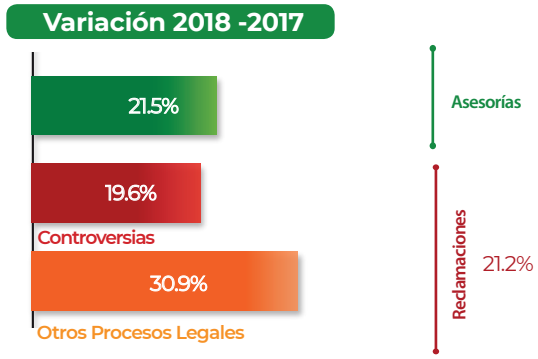
Producto	Índice Institución	Índice Sector
Vida (Por cada 1,000 siniestros ocurridos)	66.5	28.6
Accidentes Personales (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	35.7	60.5
Gastos Médicos Mayores (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	85.5	47.7
Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	48.7	46.0
Daños sin Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	47.1	45.0

(*) Número de multas impuestas durante 2018 (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 2018.

Mapfre México, S.A. — 13,016 Acciones de Defensa





*385 asuntos de Solicitud de Dictamen, 38 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 26 asuntos de Defensa Legal, 2 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales y 2 asuntos de Violaciones Administrativas.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Daños - Automóviles	4,143	41.2
SIAB Vida	3,997	39.8
Información sobre productos y servicios financieros	943	9.4
Vida - Individual	375	3.7
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	201	2.0

Principales Causas	Asuntos	Part.%
SIAB Vida - Consulta para saber si es beneficiario de seguro (s)	3,995	39.8
Negativa en el pago de la indemnización	1,236	12.3
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,128	11.2
Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	813	8.1
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	589	5.9

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Daños - Automóviles	2,230	75.2	28.4	19.3
Vida - Individual	315	10.6	19.3	18.9
Accidentes y Enfermedades - Gastos Médicos Mayores	118	4.0	-11.3	22.3
Vida - Grupo	66	2.2	11.9	14.9
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	50	1.7	-16.7	21.7

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Negativa en el pago de la indemnización	1,373	46.3
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	307	10.4
Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	263	8.9
Inconformidad con la reparación del bien afectado	216	7.3
Inconformidad con el monto de la indemnización	181	6.1

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	19.2	80.8
Sector	29.6	70.4

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	26
Sector	25

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	1	16,823
Sector	338	9,993,209

Índice de Multas	
Institución	0.03
Sector	0.7

Reclamación**

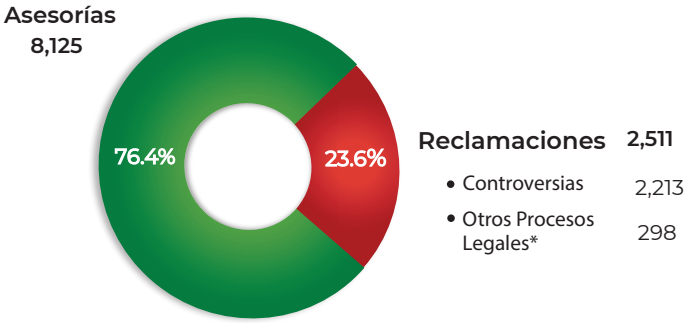
Producto	Índice	
	Institución	Sector
Vida (Por cada 1,000 siniestros ocurridos)	3.7	28.6
Accidentes Personales (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	36.9	60.5
Gastos Médicos Mayores (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	81.7	47.7
Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	327.9	46.0
Daños sin Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	42.2	45.0

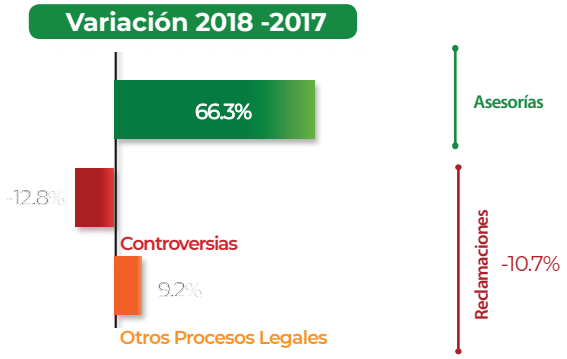
(*) Número de multas impuestas durante 2018 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) 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 2018.

BBVA Bancomer Seguros

Seguros BBVA Bancomer, S.A. — 10,636 Acciones de Defensa





*253 asuntos de Solicitud de Dictamen, 26 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal y 19 asuntos de Defensa Legal.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
SIAB Vida	3,607	44.4
Daños - Automóviles	1,996	24.6
Vida - Individual	1,016	12.5
Información sobre productos y servicios financieros	599	7.4
Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos	198	2.4

Principales Causas	Asuntos	Part.%
SIAB Vida - Consulta para saber si es beneficiario de seguro (s)	3,606	44.4
Negativa en el pago de la indemnización	842	10.4
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	787	9.7
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	690	8.5
Cancelación de póliza no contratada	438	5.4

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Daños - Automóviles	1,034	41.2	2.9	33.0
Vida - Individual	759	30.2	-13.5	42.8
Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos	142	5.7	63.2	49.3
Vida - Grupo	141	5.6	-11.9	25.2
Daños - Diversos Misceláneos	113	4.5	-34.3	52.7

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Negativa en el pago de la indemnización	870	34.6
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	397	15.8
Cancelación de póliza no contratada	229	9.1
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	145	5.8
Inconformidad con el monto de la indemnización	122	4.9

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	39.2	60.7
Sector	29.6	70.4

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	21
Sector	25

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	10	303,325
Sector	338	9,993,209

Índice de Multas	
Institución	0.4
Sector	0.7

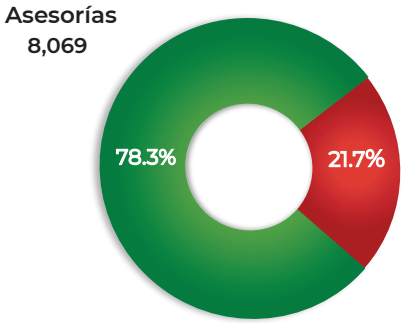
Reclamación**

Producto	Índice Institución	Índice Sector
Vida (Por cada 1,000 siniestros ocurridos)	40.2	28.6
Accidentes Personales (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	836.5	60.5
Gastos Médicos Mayores (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	-	47.7
Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	33.6	46.0
Daños sin Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	11.1	45.0

(*) Número de multas impuestas durante 2018 (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).

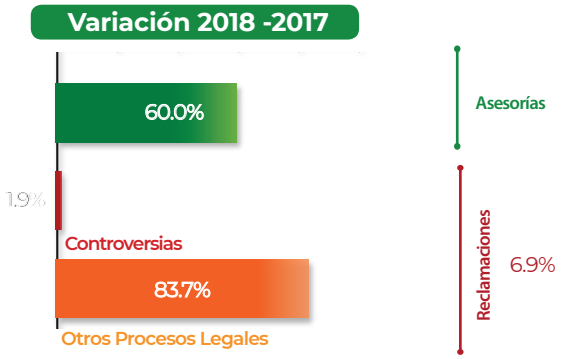
(**) El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2018.

Citibanamex Seguros, S.A. — 10,310 Acciones de Defensa



Reclamaciones 2,241

- Controversias 2,004
- Otros Procesos Legales* 237



*182 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.%
SIAB Vida	3,650	45.2
Vida - Individual	1,200	14.9
Información sobre productos y servicios financieros	887	11.0
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	699	8.7
Daños - Automóviles	668	8.3

Principales Causas	Asuntos	Part.%
SIAB Vida - Consulta para saber si es beneficiario de seguro (s)	3,627	44.9
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,049	13.0
Negativa en el pago de la indemnización	946	11.7
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	628	7.8
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	523	6.5

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Vida - Individual	857	38.2	4.5	39.9
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	356	15.9	-24.9	47.5
Daños - Automóviles	325	14.5	4.5	32.7
Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos	243	10.8	237.5	47.1
Daños - Diversos Misceláneos	165	7.4	44.7	46.5

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Negativa en el pago de la indemnización	937	41.8
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	362	16.2
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	333	14.9
Cancelación de póliza no contratada	96	4.3
Inconformidad con el monto de la indemnización	94	4.2

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	41.8	58.2
Sector	29.6	70.4

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	28
Sector	25

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	11	246,433
Sector	338	9,993,209

Índice de Multas	
Institución	0.5
Sector	0.7

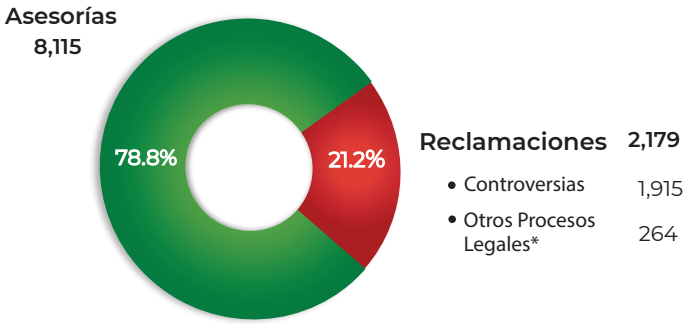
Reclamación**

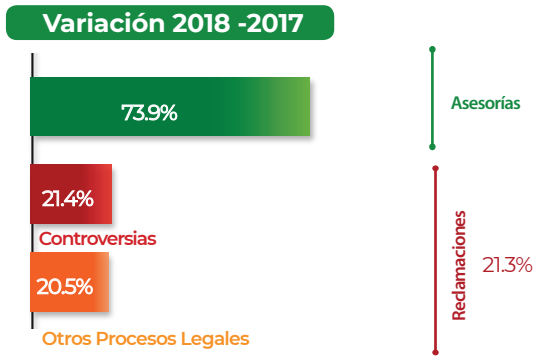
Producto	Índice Institución	Índice Sector
Vida (Por cada 1,000 siniestros ocurridos)	31.1	28.6
Accidentes Personales (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	2,135.6	60.5
Gastos Médicos Mayores (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	-	47.7
Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	48.0	46.0
Daños sin Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	539.5	45.0

(*) Número de multas impuestas durante 2018 (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 2018.

Chubb Seguros México, S.A. — 10,294 Acciones de Defensa





*236 asuntos de Solicitud de Dictamen, 15 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 12 asuntos de Defensa Legal y 1 asunto de Asesorías Jurídicas Penales.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
SIAB Vida	3,604	44.4
Daños - Automóviles	2,983	36.8
Información sobre productos y servicios financieros	822	10.1
Vida - Individual	204	2.5
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	192	2.4

Principales Causas	Asuntos	Part.%
SIAB Vida - Consulta para saber si es beneficiario de seguro (s)	3,602	44.4
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,004	12.4
Negativa en el pago de la indemnización	999	12.3
Inconformidad con el monto de la indemnización	346	4.3
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	327	4.0

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Daños - Automóviles	1,628	74.7	50.5	16.9
Vida - Individual	160	7.3	-38.0	31.0
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	115	5.3	-3.4	23.9
Accidentes y Enfermedades - Gastos Médicos Mayores	87	4.0	-29.8	26.1
Vida - Grupo	40	1.8	-37.5	26.3

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Negativa en el pago de la indemnización	1,024	47.0
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	199	9.1
Inconformidad con la reparación del bien afectado	155	7.1
Inconformidad con el monto de la indemnización	154	7.1
Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	129	5.9

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	19.2	80.8
Sector	29.6	70.4
Tiempo promedio de respuesta en días hábiles		
Institución	24	
Sector	25	

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	11	250,187
Sector	338	9,993,209
Índice de Multas		
Institución	0.5	
Sector	0.7	

Reclamación**

Producto	Índice Institución	Índice Sector
Vida (Por cada 1,000 siniestros ocurridos)	17.8	28.6
Accidentes Personales (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	43.8	60.5
Gastos Médicos Mayores (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	361.1	47.7
Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	40.7	46.0
Daños sin Automóviles (Por cada 10,000 siniestros ocurridos)	33.5	45.0

(*) Número de multas impuestas durante 2018 (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 2018.

Sociedades Financieras de Objeto Múltiple E.N.R.

Las Acciones de Defensa de las SOFOM E.N.R. presentaron un crecimiento de **41.3%** en 2018, resultado tanto del crecimiento de las Asesorías (**34.9%**) como de las Reclamaciones (**55.6%**).

El incremento de las Reclamaciones se generó principalmente en el proceso de Gestión Electrónica y en el de Conciliación. Es de resaltar que sólo un producto concentró el **55.3%** de las reclamaciones, el de Crédito personal.

De las 1,656 SOFOM E.N.R. registradas ante Condusef, 10 representaron el 61% del total de Acciones de Defensa, entre ellas destacan Financiera Maestra, Dimex Capital y Financiera Independencia.

Durante 2018 se continuó con el proceso de renovación del registro de SOFOMES; al cierre del año 1,495 SOFOM obtuvieron renovación de registro y a 1,449 se les inició el proceso de cancelación.

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

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

Reclamaciones recibidas en el Sector SOFOM E.N.R.

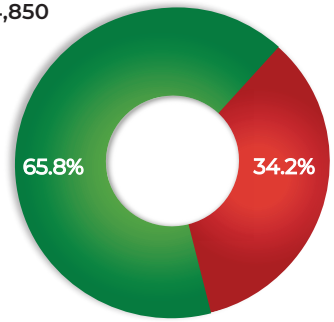
Principales Productos/Causas de Reclamación

Posición	Productos	Asuntos	Part. %
1	Crédito personal	9,993	55.3
2	Crédito de nómina	4,344	24.0
3	Crédito para adultos mayores	979	5.4
4	Producto en materia de cobranza (REDECO)	925	5.1
5	Tarjeta de crédito	489	2.7
6	Crédito hipotecario	280	1.5
7	Créditos solidarios y/o grupal	192	1.1
8	Domiciliación	190	1.1
9	Crédito al auto	170	0.9
10	Servicios en sucursal y/o UNE	116	0.6

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	3,486	19.3
2	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	2,975	16.5
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	2,624	14.5
4	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	1,891	10.5
5	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	935	5.2
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	833	4.6
7	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	701	3.9
8	Inconformidad con la aclaración de los términos del contrato	Falta de claridad por parte del Usuario, cliente y/o socio deudor para comprender los términos firmados en el contrato, debido a que presumiblemente la Institución no le informó correctamente	683	3.8
9	Beneficios no aplicados al crédito	El Usuario, cliente y/o socio reclama alguna promesa que no fue cumplida	583	3.2
10	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	569	3.1

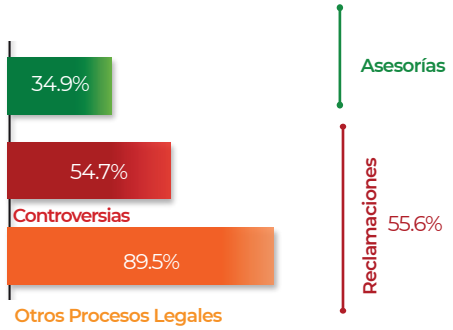
SOFOM E.N.R. (Entidades No Reguladas) — 52,924 Acciones de Defensa

Asesorías 34,850



Reclamaciones 18,074
- Controversias 17,494
- Otros Procesos Legales* 580

Variación 2018-2017



*464 asuntos de Solicitud de Dictamen, 61 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 34 asuntos de Defensa Legal y 21 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales.

Principales Productos y Causas del Sector

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Crédito personal	15,747	45.2
Información sobre productos y servicios financieros	8,634	24.8
Crédito de nómina	5,727	16.4
Tarjeta de Crédito	1,055	3.0
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	953	2.7

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	10,067	28.9
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantia, gravamen, 1er testimonio	3,415	9.8
Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	3,173	9.1
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	2,156	6.2
Negociación de créditos (Orientación)	1,363	3.9

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Crédito personal	9,993	55.3	35.7	64.9
Crédito de nómina	4,344	24.0	115.9	72.3
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	979	5.4	508.1	86.4
Producto en materia de cobranza (REDECO)	925	5.1	14.3	-
Tarjeta de crédito	489	2.7	310.9	78.8

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Gestión de Cobranza (REDECO)	3,486	19.3
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantia, gravamen, 1er testimonio	2,975	16.5
Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	2,624	14.5
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	1,891	10.5
Incumplimiento con los términos del contrato	935	5.2

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Sector	67.8	32.2

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Sector	21

Multas*

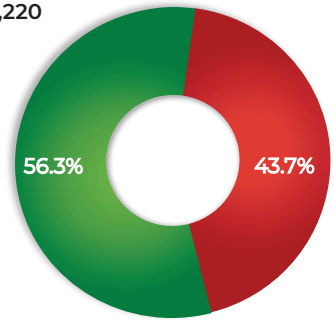
	Núm. de Multas	Monto
Sector	2,672	96,230,787

Índice de Multas	
Sector	14.8

(*) Número de multas impuestas durante 2018 (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 General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

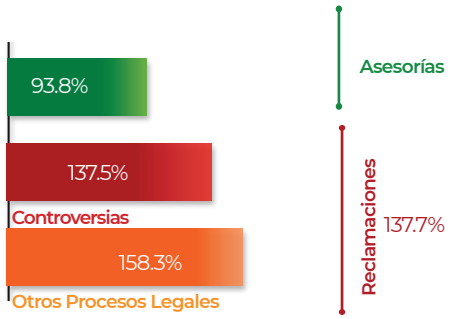
Financiera Mestra S.A. — 7,495 Acciones de Defensa

Asesorías
4,220



Reclamaciones	**3,275**
• Controversias	3,244
• Otros Procesos Legales*	31

Variación 2018-2017



*25 asuntos de Solicitud de Dictamen, 3 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 2 asuntos de Defensa Legal y 1 asunto de Asesorías Jurídicas Penales.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Crédito personal	1,899	45.0
Crédito de nómina	1,432	33.9
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	375	8.9
Información sobre productos y servicios financieros	252	6.0
Domiciliación	150	3.6

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	1,117	26.5
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantia, gravamen, 1er testimonio	1,083	25.7
Inconformidad con la aclaración de los términos del contrato	399	9.5
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	317	7.5
Incumplimiento con los términos del contrato	183	4.3

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Crédito personal	1,489	45.5	95.4	83.1
Crédito de nómina	1,215	37.1	157.4	85.2
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	401	12.2	420.8	94.0
Domiciliación	80	2.4	-	96.1
Servicios en sucursal y/o UNE	54	1.6	2600.0	97.7

Principales Causas	Asuntos	Part.%
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantia, gravamen, 1er testimonio	1,073	32.8
Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	963	29.4
Inconformidad con la aclaración de los términos del contrato	266	8.1
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	183	5.6
Incumplimiento con los términos del contrato	169	5.2

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	85.8	14.2
Sector	67.8	32.2

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	18
Sector	21

Multas*

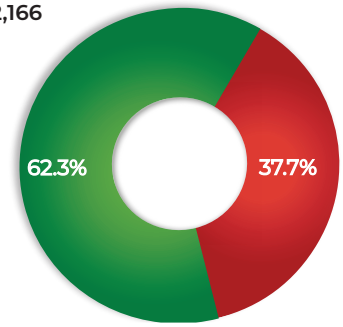
	Núm. de Multas	Monto
Institución	0	0.0
Sector	2,672	96,230,787

Índice de Multas	
Institución	0.0
Sector	14.8

(*) Número de multas impuestas durante 2018 (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 General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

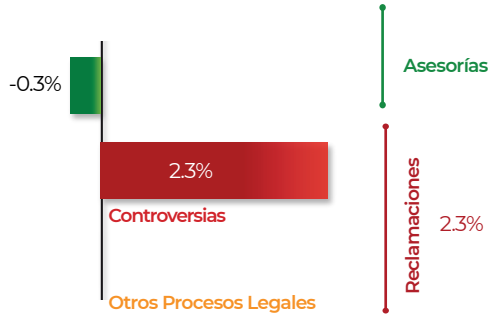
Financiera Independencia, S.A.B. 3,477 Acciones de Defensa

Asesorías
2,166



Reclamaciones	**1,311**
• Controversias	1,301
• Otros Procesos Legales*	10

Variación 2018-2017



*10 asuntos de Solicitud de Dictamen.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Crédito personal	1,619	74.7
Información sobre productos y servicios financieros	385	17.8
Tarjeta de crédito	53	2.4
Crédito de nómina	47	2.2
Servicios en sucursal y/o UNE	9	0.4

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	465	21.5
Gestión de cobranza (REDECO)	440	20.3
Actualización de historial crediticio no realizada	243	11.2
Negociación de créditos (Orientación)	235	10.8
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	130	6.0

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Crédito personal	1,162	88.6	0.9	45.1
Producto en materia de cobranza (REDECO)	59	4.5	78.8	-
Crédito de nómina	27	2.1	145.5	33.3
Tarjeta de crédito	14	1.1	27.3	50.0
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	6	0.5	100.0	33.3

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Gestión de cobranza (REDECO)	804	61.3
Actualización de historial crediticio no realizada	138	10.5
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	99	7.6
Incumplimiento con los términos del contrato	33	2.5
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	32	2.4

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	43.5	56.5
Sector	67.8	32.2

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	22
Sector	21

Multas*

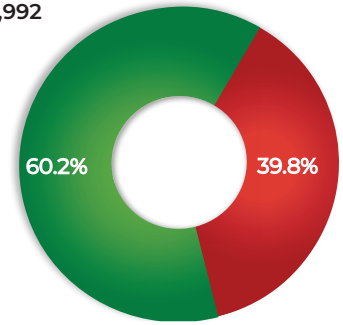
	Núm. de Multas	Monto
Institución	30	1,501,438
Sector	2,672	96,230,787

Índice de Multas	
Institución	2.3
Sector	14.8

(*) Número de multas impuestas durante 2018 (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 General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

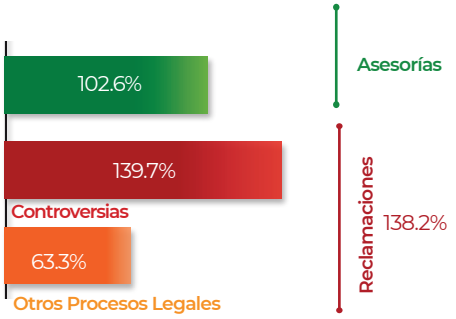
Dimex Capital, S.A. — 3,309 Acciones de Defensa

Asesorías
1,992



Reclamaciones	**1,317**
• Controversias	1,299
• Otros Procesos Legales*	18

Variación 2018-2017



*12 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	1,005	50.5
Crédito de nómina	584	29.3
Información sobre productos y servicios financieros	212	10.6
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	128	6.4
Tarjeta de crédito	23	1.2

Principales Causas	Asuntos	Part.%
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	465	23.3
Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	401	20.1
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	263	13.2
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	186	9.3
Inconformidad con la aclaración de los términos de contrato	78	3.9

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Crédito personal	656	49.8	102.5	77.3
Crédito de nómina	420	31.9	236.0	88.2
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	130	9.9	519.0	89.8
Producto en materia de cobranza (REDECO)	80	6.1	48.1	-
Servicios en sucursal y/o UNE	10	0.8	-	100.0

Principales Causas	Asuntos	Part.%
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	358	27.2
Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	299	22.7
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	157	11.9
Gestión de cobranza (REDECO)	138	10.5
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	56	4.3

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	82.2	17.8
Sector	67.8	32.2

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	22
Sector	21

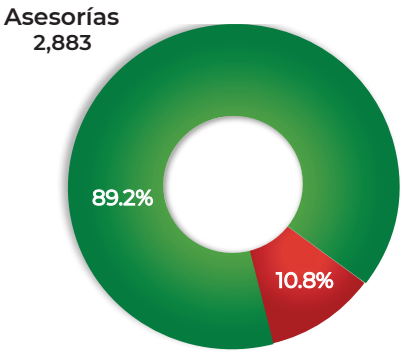
Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	6	759,208
Sector	2,672	96,230,787

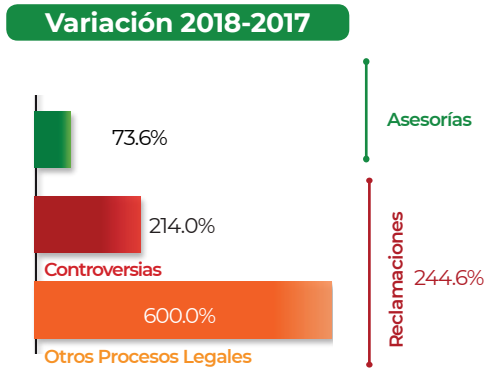
Índice de Multas	
Institución	0.5
Sector	14.8

(*) Número de multas impuestas durante 2018 (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 General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

Confía opciones y acciones, S.A.P.I. 3,231 Acciones de Defensa



Reclamaciones	348
• Controversias	292
• Otros Procesos Legales*	56



*51 asuntos de Solicitud de Dictamen, 3 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.%
Información sobre productos y servicios financieros	1,722	59.7
Crédito personal	1,065	36.9
Crédito de nómina	39	1.4
Tarjeta de crédito	15	0.5
Crédito con garantía prendaria	5	1.2

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,938	67.2
Crédito aprobado sin la entrega de recursos	265	9.2
Incumplimiento con los términos del contrato	177	6.1
Inconformidad con la aclaración de los términos de contrato	91	3.2
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	65	2.3

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Crédito personal	335	96.3	298.8	11.3
Crédito de nómina	7	2.0	600.0	42.9
Crédito con garantía hipotecaria	2	0.6	100.0	0.0
Tarjeta de crédito	2	0.6	0.0	50.0
Crédito con garantía prendaria	1	0.3	0.0	0.0

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Incumplimiento con los términos del contrato	107	30.7
Crédito aprobado sin la entrega de recursos	74	21.3
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	43	12.4
Beneficio no aplicados al crédito	28	8.0
Inconformidad con la aclaración de los términos de contrato	27	7.8

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	12.3	87.7
Sector	67.8	32.2

	Tiempo promedio de respuesta en días hábiles
Institución	22
Sector	21

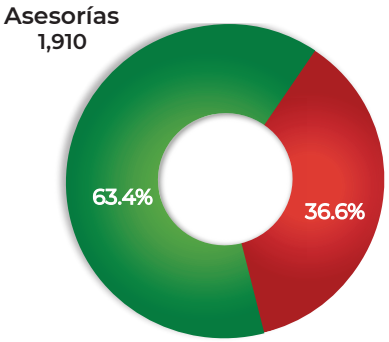
Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	246	7,291,030
Sector	2,672	96,230,787

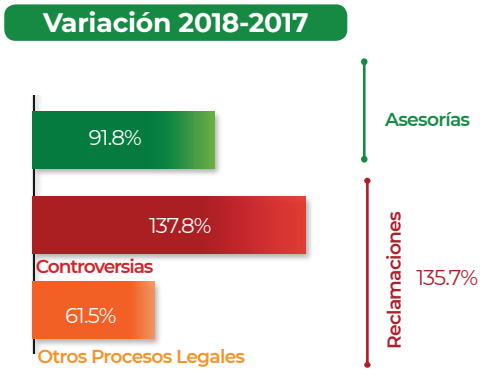
	Índice de Multas
Institución	70.7
Sector	14.8

(*) Número de multas impuestas durante 2018 (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 General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

Prestamos felices en 15 minutos, S.A. 3,013 Acciones de Defensa



Reclamaciones	**1,103**
• Controversias	1,082
• Otros Procesos Legales*	21



*15 asuntos de Solicitud de Dictamen, 4 asuntos 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	1,150	60.2
Crédito de nómina	499	26.1
Información sobre productos y servicios financieros	129	6.8
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	76	4.0
Tarjeta de crédito	24	1.3

Principales Causas	Asuntos	Part.%
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantia, gravamen, 1er testimonio	410	21.5
Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	392	20.5
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	260	13.6
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	171	9.0
El usuario, cliente y/o socio no recibio el estado de cuenta con la leyenda de liquidación	104	5.4

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Crédito personal	714	64.7	111.9	76.8
Crédito de nómina	295	26.7	201.0	82.1
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	71	6.4	1083.0	77.9
Domiciliación	11	1.0	-	87.5
Tarjeta de crédito	7	0.6	600.0	20.0

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	295	26.7
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantia, gravamen, 1er testimonio	275	24.9
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	186	16.9
El Usuario, cliente y/o socio no recibió el estado de cuenta con la leyenda de liquidación	97	8.8
Inclumplimiento con los terminos del contrato	65	5.9

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	78.1	21.9
Sector	67.8	32.2

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	7
Sector	21

Multas*

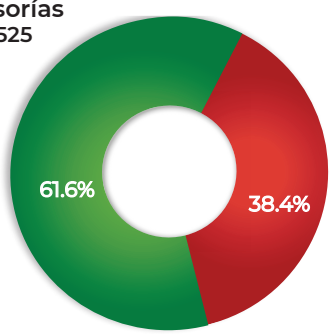
	Núm. de Multas	Monto
Institución	0	0.0
Sector	2,672	96,230,787

Índice de Multas	
Institución	0.0
Sector	14.8

(*) Número de multas impuestas durante 2018 (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 General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

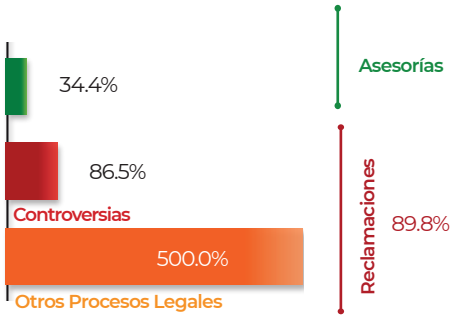
Publiseg, S.A.P.I.

2,474 Acciones de Defensa



Reclamaciones	**949**
• Controversias	925
• Otros Procesos Legales*	24

Variación 2018-2017



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

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Crédito personal	742	48.7
Crédito de nómina	515	33.8
Información sobre productos y servicios financieros	154	10.1
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	59	3.9
Servicios en sucursal y/o UNE	18	1.2

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	282	18.5
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	205	13.4
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantia, gravamen, 1er testimonio	162	10.6
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	151	9.9
Actualización de historial crediticio no realizada	80	5.2

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Crédito personal	505	53.2	85.7	76.7
Crédito de nómina	319	33.6	98.1	72.1
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	66	7.0	407.7	93.5
Producto en materia de cobranza (REDECO)	32	3.4	45.5	-
Servicios en sucursal y/o UNE	12	1.3	-	100.0

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	240	25.3
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantia, gravamen, 1er testimonio	149	15.7
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	125	13.2
Gestión de cobranza (REDECO)	68	7.2
Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el usuario, cliente y/o socio	54	5.7

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	76.5	23.5
Sector	67.8	32.2

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	18
Sector	21

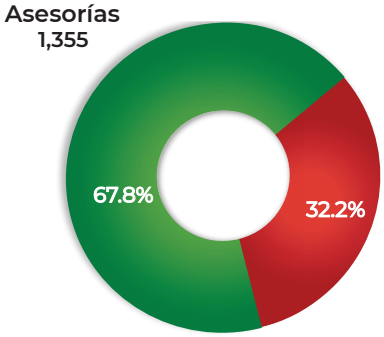
Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	17	2,063,272
Sector	2,672	96,230,787

Índice de Multas	
Institución	1.8
Sector	14.8

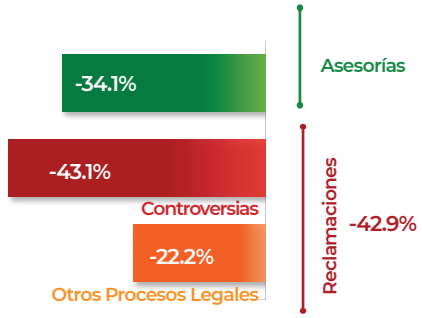
(*) Número de multas impuestas durante 2018 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

Apoyo Económico Familiar, S.A. — 1,999 Acciones de Defensa



Reclamaciones	**644**
• Controversias	637
• Otros Procesos Legales*	7

Variación 2018-2017



*7 asuntos de Solicitud de Dictamen.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Crédito personal	1,007	74.3
Información sobre productos y servicios financieros	235	17.3
Tarjeta de crédito	43	3.2
Crédito de nómina	41	3.0
Créditos y prestamos refaccionarios	5	0.4

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	298	22.0
Gestión de cobranza (REDECO)	372	27.5
Negociación de creditos (Orientación)	267	19.7
Asesoría para la denuncia penal por gestiones de cobranza	102	7.5
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	32	2.4

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Crédito personal	592	91.9	-42.5	53.5
Crédito de nómina	16	2.5	1500.0	33.3
Producto en materia de cobranza (REDECO)	16	2.5	-50.0	-
Tarjeta de crédito	4	0.6	-33.3	0.0
Microcréditos	3	0.5	-50.0	0.0

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Gestión de cobranza (REDECO)	493	76.6
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	28	4.3
Incumplimiento con los términos del contrato	17	2.6
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantia, gravamen, 1er testimonio	16	2.5
Actualización de historial crediticio no realizada	16	2.5

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	52.5	47.5
Sector	67.8	32.2

	Tiempo promedio de respuesta en días hábiles
Institución	18
Sector	21

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	5	660,552
Sector	2,672	96,230,787

	Índice de Multas
Institución	0.8
Sector	14.8

(*) Número de multas impuestas durante 2018 (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 General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

Sociedades Financieras de Objeto Múltiple E.R.

En 2018 el Sector presentó un incremento en las Acciones de Defensa de **5.3%** con respecto a 2017, reflejo del crecimiento que mostraron las Reclamaciones (**16.3%**), ya que las Asesorías fueron menores a las registradas en 2017.

El crecimiento de las Reclamaciones se debió principalmente al proceso de Gestión Electrónica, con un crecimiento de **54.7%,** que significó 1,733 asuntos más que los registrados en 2017.

Los productos más reclamados fueron: Crédito personal, Crédito al auto y Crédito de nómina, los cuales concentraron el **68.6%** 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.

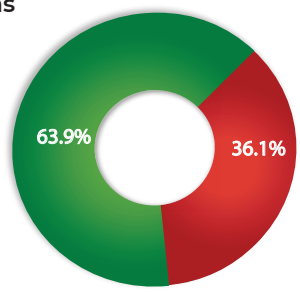
Principales Productos /Causas de Reclamación del Sector SOFOM E.R.

Posición	Productos	Asuntos	Part. %
1	Crédito personal	2,606	29.1
2	Crédito al auto	2,464	27.5
3	Crédito de nómina	1,072	12.0
4	Producto en materia de cobranza (REDECO)	728	8.1
5	Tarjeta de crédito	494	5.5
6	Crédito para adultos mayores	430	4.8
7	Crédito hipotecario	303	3.4
8	Arrendamiento financiero	66	0.7
9	Servicios en sucursal y/o UNE	60	0.7
10	Crédito con garantía prendaria	30	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	1,955	21.9
2	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	1,161	13.0
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	901	10.1
4	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	695	7.8
5	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	605	6.8
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	412	4.6
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	328	3.7
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	314	3.5
9	Beneficios no aplicados al crédito	El Usuario, cliente y/o socio reclama alguna promesa que no fue cumplida	247	2.8
10	Consumos no reconocidos	El Usuario, cliente y/o socio reclama un consumo reflejado en su estado de cuenta que no realizó	220	2.5

SOFOM E.R. (Entidades Reguladas) — 24,762 Acciones de Defensa

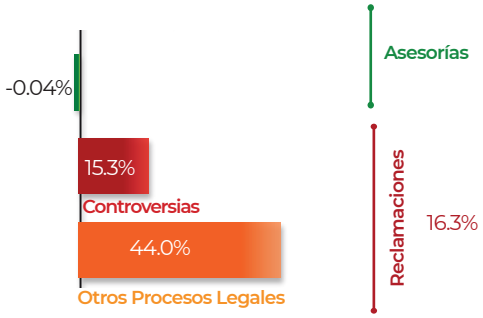
Asesorías
15,815



Reclamaciones **8,947**

- Controversias 8,538
- Otros Procesos Legales* 409

Variación 2018 - 2017



*348 asuntos de Solicitud de Dictamen, 34 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 19 asuntos de Defensa Legal y 8 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales.

Principales Productos y Causas del Sector

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Crédito al auto	4,664	29.5
Crédito personal	3,741	23.7
Información sobre productos y servicios financieros	3,031	19.2
Tarjeta de crédito	1,632	10.3
Crédito de nómina	1,183	7.5

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	3,759	23.8
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	1,227	7.8
Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	1,012	6.4
Incumplimiento con los términos del contrato	786	5.0
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	753	4.8

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Crédito personal	2,606	29.1	10.0	69.7
Crédito al auto	2,464	27.5	20.4	39.8
Crédito de nómina	1,072	12.0	110.2	72.6
Producto en materia de cobranza (REDECO)	728	8.1	-44.8	-
Tarjeta de crédito	494	5.5	24.4	46.1

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Gestión de Cobranza (REDECO)	1,955	21.9
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	1,161	13.0
Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	901	10.1
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	695	7.8
Incumplimiento con los términos del contrato	605	6.8

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Sector	56.2	43.8

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Sector	25

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Sector	87	4,028,177

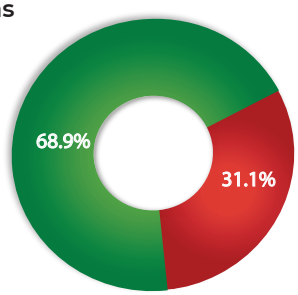
Índice de Multas	
Sector	1.0

(*) Número de multas impuestas durante 2018 (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 General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

NR Finance México, S.A.

5,781 Acciones de Defensa

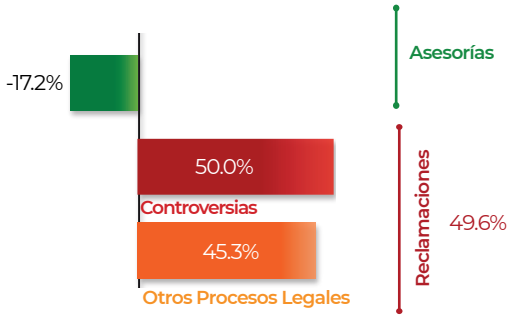
Asesorías
3,984



Reclamaciones **1,797**

- Controversias 1,672
- Otros Procesos Legales* 125

Variación 2018 - 2017



*113 asuntos de Solicitud de Dictamen, 7 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal y 5 asuntos de Defensa Legal.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Crédito al auto	2,508	63.0
Información sobre productos y servicios financieros	1,045	26.2
Crédito personal	142	3.6
Tarjeta de crédito	45	1.1
Arrendamiento financiero	44	1.1

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros	1,298	32.6
Gestión de Cobranza (REDECO)	308	7.7
Incumplimiento con los términos del contrato	265	6.7
Negociación de créditos (Orientación)	170	4.3
Actualización de historial crediticio no realizada	160	4.0

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Crédito al auto	1,283	71.4	51.5	35.7
Producto en materia de cobranza (REDECO)	103	5.7	30.4	-
Crédito personal	79	4.4	154.8	29.3
Arrendamiento financiero	44	2.4	4.8	23.7
Crédito con garantía prendaria	19	1.1	90.0	8.3

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Gestión de Cobranza (REDECO)	598	33.3
Incumplimiento con los términos del contrato	185	10.3
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	113	6.3
Beneficios no aplicados al crédito	80	4.5
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	71	4.0

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	34.5	65.5
Sector	56.2	43.8

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	24
Sector	25

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	9	284,652
Sector	87	4,028,177

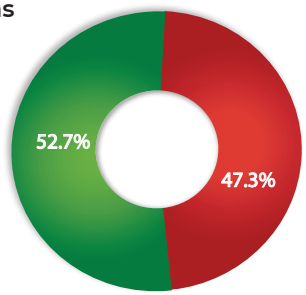
Índice de Multas	
Institución	0.5
Sector	1.0

(*) Número de multas impuestas durante 2018 (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 General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

Opcipres
compromiso que da confianza

Opcipres, S.A. — 3,931 Acciones de Defensa

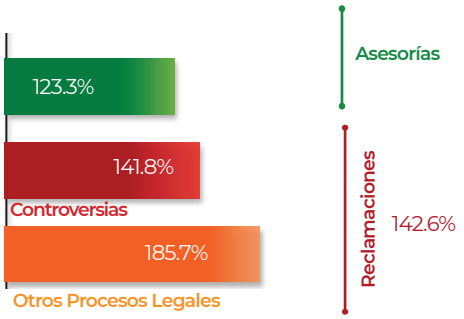
Asesorías 2,070



Reclamaciones 1,861

- Controversias 1,821
- Otros Procesos Legales* 40

Variación 2018 - 2017



*33 asuntos de Solicitud de Dictamen, 4 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 2 asuntos de Defensa Legal y 1 asunto de Asesorías Jurídicas Penales.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Crédito personal	1,067	51.5
Crédito de nómina	522	25.2
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	288	13.9
Información sobre productos y servicios financieros	97	4.7
Servicios en sucursal y/o UNE	50	2.4

Principales Causas	Asuntos	Part.%
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	610	29.5
Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	538	26.0
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	129	6.2
Incumplimiento con los términos del contrato	127	6.1
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	126	6.1

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Crédito personal	916	49.2	107.2	83.3
Crédito de nómina	540	29.0	172.7	82.2
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	299	16.1	595.3	90.4
Servicios en sucursal y/o UNE	39	2.1	-	80.6
Producto en materia de cobranza (REDECO)	30	1.6	-18.9	-

Principales Causas	Asuntos	Part.%
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	629	33.8
Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	498	26.8
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	134	7.2
Incumplimiento con los términos del contrato	126	6.8
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	104	5.6

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	83.8	16.2
Sector	56.2	43.8

	Tiempo promedio de respuesta en días hábiles
Institución	20
Sector	25

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	19	286,862
Sector	87	4,028,177

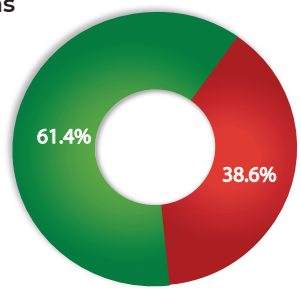
	Índice de Multas
Institución	1.0
Sector	1.0

(*) Número de multas impuestas durante 2018 (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 General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

Consupago, S.A.

3,047 Acciones de Defensa

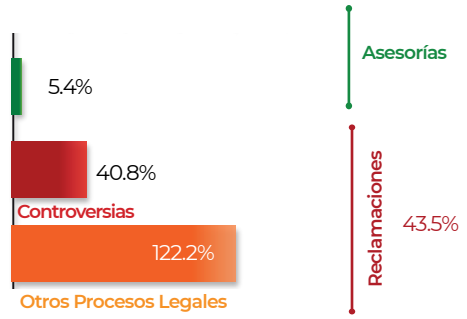
Asesorías
1,872



Reclamaciones 1,175

- Controversias 1,115
- Otros Procesos Legales* 60

Variación 2018 - 2017



*44 asuntos de Solicitud de Dictamen, 7 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 5 asuntos de Defensa Legal y 4 asuntos de Asesorías Jurídicas Penales.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Crédito personal	982	52.5
Crédito de nómina	486	26.0
Información sobre productos y servicios financieros	224	12.0
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	87	4.6
Tarjeta de crédito	41	2.2

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	343	18.3
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	280	15.0
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	258	13.8
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	165	8.8
Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	119	6.4

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Crédito personal	648	55.1	24.1	69.0
Crédito de nómina	405	34.5	66.0	65.3
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	85	7.2	553.8	81.0
Servicios en sucursal y/o UNE	10	0.9	400.0	100.0
Tarjeta de crédito	1	0.1	-90.0	100.0

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	296	25.2
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantia, gravamen, 1er testimonio	221	18.8
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	143	12.2
Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	88	7.5
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	86	7.3

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	68.6	31.4
Sector	56.2	43.8

	Tiempo promedio de respuesta en días hábiles
Institución	25
Sector	25

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	9	477,002
Sector	87	4,028,177

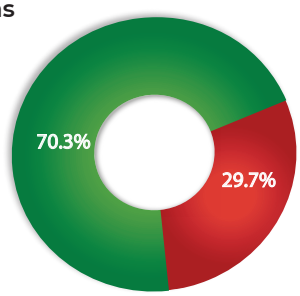
	Índice de Multas
Institución	0.8
Sector	1.0

(*) Número de multas impuestas durante 2018 (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 General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

GM | GM FINANCIAL

GM Financial de México, S.A. 2,590 Acciones de Defensa

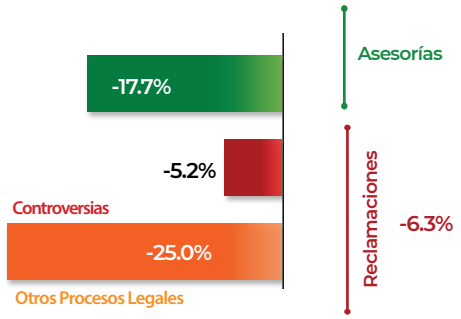
Asesorías
1,822



Reclamaciones 768

- Controversias 732
- Otros Procesos Legales* 36

Variación 2018 - 2017



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

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Crédito al auto	1,175	64.5
Información sobre productos y servicios financieros	444	24.4
Crédito personal	71	3.9
Tarjeta de crédito	27	1.5
Arrendamiento financiero	11	0.6

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	536	29.4
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	119	6.5
Incumplimiento con los términos del contrato	104	5.7
Negociación de créditos (Orientación)	98	5.4
Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	73	4.0

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Crédito al auto	576	75.0	-15.7	44.9
Crédito personal	42	5.5	27.3	45.2
Producto en materia de cobranza (REDECO)	16	2.1	-48.4	-
Arrendamiento financiero	8	1.0	100.0	20.0
Crédito de nómina	7	0.9	133.3	50.0

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	106	13.8
Gestión de Cobranza (REDECO)	94	12.2
Incumplimiento con los términos del contrato	63	8.2
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	55	7.2
Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	39	5.1

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	42.1	57.9
Sector	56.2	43.8

	Tiempo promedio de respuesta en días hábiles
Institución	23.5
Sector	25

Multas*

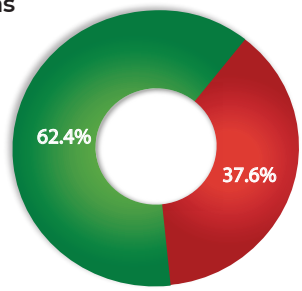
	Núm. de Multas	Monto
Institución	7	508,512
Sector	87	4,028,177

	Índice de Multas
Institución	0.8
Sector	1.0

(*) Número de multas impuestas durante 2018 (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 General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

Crédito Familiar, S.A. — 2,233 Acciones de Defensa

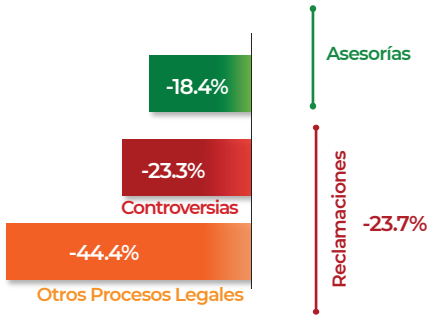
Asesorías
1,394



Reclamaciones 839

- Controversias 829
- Otros Procesos Legales* 10

Variación 2018 - 2017



*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.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Crédito personal	974	69.9
Información sobre productos y servicios financieros	164	11.8
Crédito de nómina	79	5.7
Tarjeta de crédito	76	5.5
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	43	3.1

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Gestión de Cobranza (REDECO)	275	19.7
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	216	15.5
Actualización de historial crediticio no realizada	124	8.9
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	109	7.8
Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	82	5.9

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Crédito personal	623	74.3	-31.8	50.2
Crédito de nómina	60	7.2	215.8	55.1
Producto en materia de cobranza (REDECO)	55	6.6	-34.5	-
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	40	4.8	700.0	60.6
Tarjeta de crédito	25	3.0	8.7	41.7

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Gestión de Cobranza (REDECO)	364	43.4
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	91	10.8
Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	69	8.2
Actualización de historial crediticio no realizada	65	7.7
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	51	6.1

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	51.9	48.1
Sector	56.2	43.8

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	24
Sector	25

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	1	32,380
Sector	87	4,028,177

Índice de Multas	
Institución	0.8
Sector	1.0

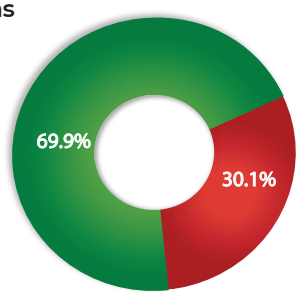
(*) Número de multas impuestas durante 2018 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye 3 Leyes: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF) y Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

FC FINANCIAL

FC Financial, S.A.

1,042 Acciones de Defensa

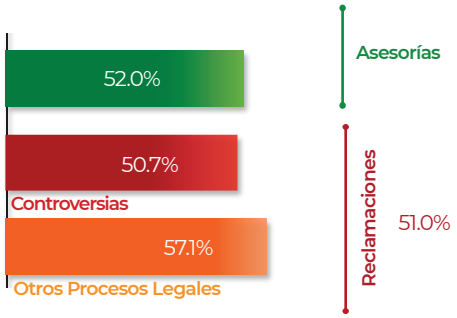
Asesorías
728



Reclamaciones 314

- Controversias 303
- Otros Procesos Legales* 11

Variación 2018 - 2017



*11 asuntos de Solicitud de Dictamen.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Tarjeta de crédito	333	45.7
Crédito al auto	236	32.4
Información sobre productos y servicios financieros	109	15.0
Crédito personal	23	3.2
Arrendamiento financiero	3	0.4

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	151	20.7
Consumos no reconocidos	109	15.0
Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	67	9.2
Crédito no reconocido en el historial crediticio	41	5.6
Gestión de Cobranza (REDECO)	29	4.0

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Crédito al auto	196	62.4	76.6	49.4
Producto en materia de cobranza (REDECO)	75	23.9	1.4	-
Tarjeta de crédito	10	3.2	-9.1	14.3
Crédito personal	6	1.9	0.0	50.0
Arrendamiento financiero	3	1.0	-	100.0

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Gestión de Cobranza (REDECO)	92	29.3
Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	53	16.9
Crédito no reconocido en el historial crediticio	23	7.3
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	18	5.7
Incumplimiento con los términos del contrato	16	5.1

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	44.6	54.4
Sector	56.2	43.8

	Tiempo promedio de respuesta en días hábiles
Institución	36
Sector	25

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	0	0.0
Sector	87	4,028,177

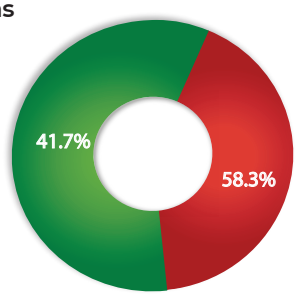
	Índice de Multas
Institución	0.0
Sector	1.0

(*) Número de multas impuestas durante 2018 (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 General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

Globalcard, S.A.

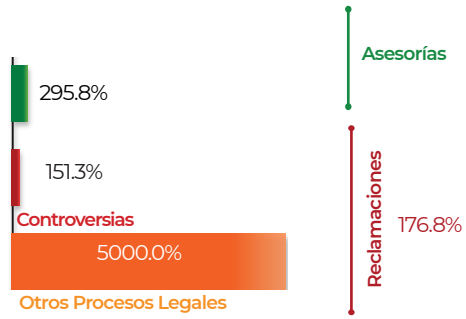
902 Acciones de Defensa

Asesorías
376



Reclamaciones	**526**
• Controversias	475
• Otros Procesos Legales*	51

Variación 2018 - 2017



*44 asuntos de Solicitud de Dictamen, 3 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 3 asuntos de Defensa Legal y 1 asunto de Asesorías Jurídicas Penales.

Principales Productos y Causas de la Institución

Asesorías

Principales Productos	Asuntos	Part.%
Tarjeta de crédito	312	83.0
Información sobre productos y servicios financieros	8	2.1
Crédito personal	8	2.1
Crédito al auto	5	1.3
Domiciliación	1	0.3

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Consumos no reconocidos	154	41.0
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	46	12.2
Actualización de historial crediticio no realizada	20	5.3
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	14	3.7
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	10	2.7

Reclamaciones

Principales Productos	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Tarjeta de crédito	380	72.2	493.8	46.9
Producto en materia de cobranza (REDECO)	48	9.1	-51.5	-
Crédito personal	5	1.0	-54.5	50.0
Cajero automático	1	0.2	-	0.0
Domiciliación	1	0.2	-	-

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Consumos no reconocidos	209	39.7
Gestión de Cobranza (REDECO)	53	10.1
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	47	8.9
Actualización de historial crediticio no realizada	18	3.4
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	15	2.9

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	47.0	53.0
Sector	56.2	43.8

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	23
Sector	25

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	2	29,216
Sector	87	4,028,177

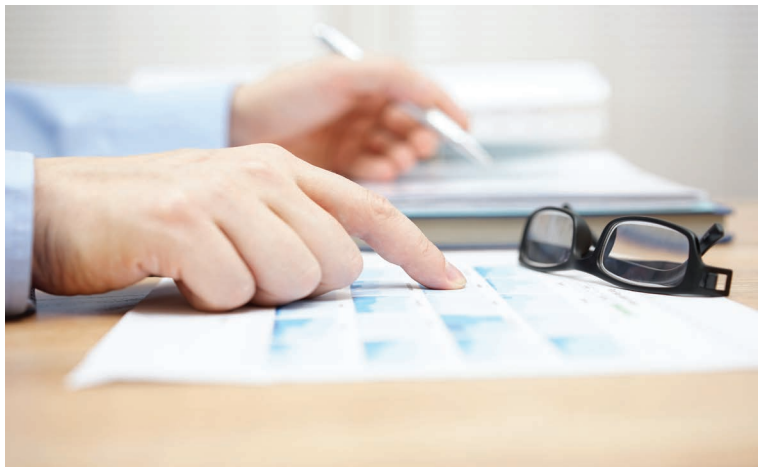
Índice de Multas	
Institución	0.4
Sector	1.0

(*) Número de multas impuestas durante 2018 (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 General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

Administradoras de Fondos para el Retiro

Durante 2018 las Acciones de Defensa de las AFORES mostraron una **disminución de 12.6%** con respecto a 2017, lo que significó una mejora en su atención a los Usuarios, ya que tanto las Asesorías como las Reclamaciones disminuyeron con respecto a 2017, 15.3% y 3.0%, respectivamente.

Los tres servicios con mayores Reclamaciones fueron: Retiros totales, Emisión de estado de cuenta y Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS, los cuales en conjunto representaron el 62% de las reclamaciones. La principal causa de reclamo fue la de Solicitud de retiro no concluida o no atendida.



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

Reclamaciones recibidas en el Sector AFORE

Principales Servicios/Causas de Reclamación

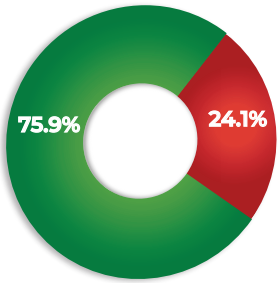
Posición	Servicios	Asuntos	Part. %
1	Retiros totales	5,309	35.7
2	Emisión de estado de cuenta	2,206	14.8
3	Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	1,732	11.7
4	Retiros parciales	1,172	7.9
5	Traspasos	973	6.5
6	Unificación de cuentas	894	6.0
7	Separación de cuentas	751	5.1
8	Aclaración de saldos	643	4.3
9	Retiros programados	253	1.7
10	Registro de trabajadores (Afiliación)	206	1.4

Posición	Causas	Concepto	Asuntos	Part. %
1	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	4,749	32.0
2	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	4,341	29.2
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	1,017	6.8
4	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	703	4.7
5	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	689	4.6
6	Inconformidad con los saldos	El trabajador manifiesta no estar de acuerdo con el saldo en su cuenta individual	605	4.1
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	448	3.0
8	Traspaso AFORE - AFORE no atendida o no concluida	El trabajador manifiesta que la AFORE no ha atendido o no ha concluido la solicitud de traspaso	351	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	334	2.2
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	213	1.4

AFORE

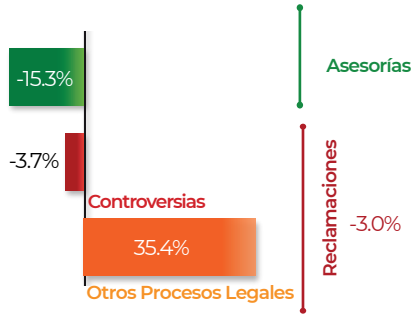
61,771 Acciones de Defensa

Asesorías
46,908



Reclamaciones	**14,863**
• Controversias	14,492
• Otros Procesos Legales*	371

Variación 2018- 2017



*314 asuntos de Solicitud de Dictamen, 44 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 12 asuntos de Defensa Legal y 1 asunto de Asesorías Jurídicas Penales.

Principales Servicios y Causas del Sector

Asesorías

Principales Servicios	Asuntos	Part.%
Información sobre productos y servicios financieros	14,029	29.9
Retiros totales	8,835	18.8
Retiros parciales	4,372	9.3
Emisión de estado de cuenta	3,555	7.6
Traspasos	3,548	7.6

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	17,265	36.8
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	7,024	15.0
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	6,300	13.4
Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida	2,586	5.5
Inconformidad con los saldos	2,509	5.3

Reclamaciones

Principales Servicios	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Retiros totales	5,309	35.7	1.4	54.2
Emisión de estado de cuenta	2,206	14.8	-5.4	76.9
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	1,732	11.7	-4.3	54.0
Retiros parciales	1,172	7.9	-6.4	59.6
Traspasos	973	6.5	10.9	54.9

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	4,749	32.0
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	4,341	29.2
Solicitud de retiro por desempleo no concluida o no atendida	1,017	6.8
Separación de cuentas no concluida o no atendida	703	4.7
Unificación de cuentas no atendida o no concluida	689	4.6

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Sector	58.1	41.9

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Sector	21

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Sector	103	3,032,268

Índice de Multas	
Sector	0.7

Reclamación**

Producto	Índice Sector
Traspasos AFORE - AFORE (por cada 10,000 traspasos)	2.9
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)	28.8

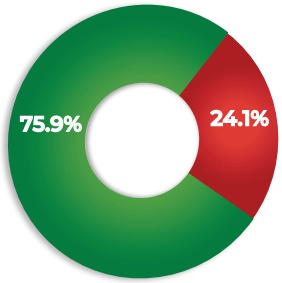
(*) Número de multas impuestas durante 2018 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) 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 Condusef al mes de Diciembre de 2018.

Afore XXI Banorte, S.A.

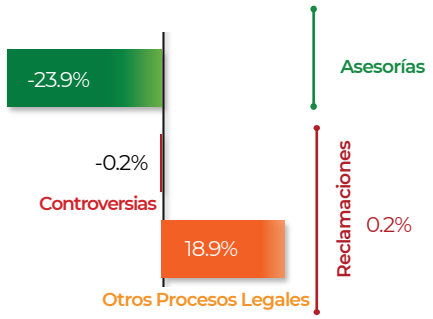
14,433 Acciones de Defensa

Asesorías
10,960



Reclamaciones	**3,473**
• Controversias	3,385
• Otros Procesos Legales*	88

Variación 2018- 2017



*77 asuntos de Solicitud de Dictamen, 10 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal y 1 asunto de Defensa Legal.

Principales Servicios y Causas del Sector

Asesorías

Principales Servicios	Asuntos	Part.%
Información sobre productos y servicios financieros	3,087	28.2
Retiros totales	1,985	18.1
Traspasos	1,113	10.2
Emisión de estado de cuenta	1,084	9.9
Aclaración de saldos	984	8.6

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	3,834	35.0
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	1,586	14.5
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	1,585	14.5
Inconformidad con los saldos	737	6.7
Inconformidad por no haber recibido la constancia para traspaso	439	4.0

Reclamaciones

Principales Servicios	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Retiros totales	1,138	32.8	-7.7	48.0
Emisión de estado de cuenta	720	20.7	16.9	82.9
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	343	9.9	10.6	44.5
Traspasos	342	9.8	30.0	47.2
Aclaración de saldos	190	5.5	-0.5	39.9

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	1,078	31.0
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	1,070	30.8
Inconformidad con los saldos	185	5.3
Separación de cuentas no concluida o no atendida	182	5.2
Inconformidad por no haber recibido la constancia para traspaso	180	5.2

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	53.9	46.1
Sector	58.1	41.9

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	19
Sector	21

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	33	964,768
Sector	103	3,032,268

Índice de Multas	
Institución	1.0
Sector	0.7

Reclamación**

Producto	Índice	
	Institución	Sector
Traspasos AFORE - AFORE (por cada 10,000 traspasos)	5.8	2.9
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)	35.6	28.8

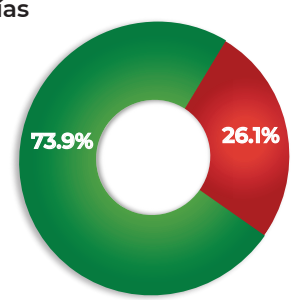
(*) Número de multas impuestas durante 2018 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) 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 Condusef al mes de Diciembre de 2018.

citibanamex Afore

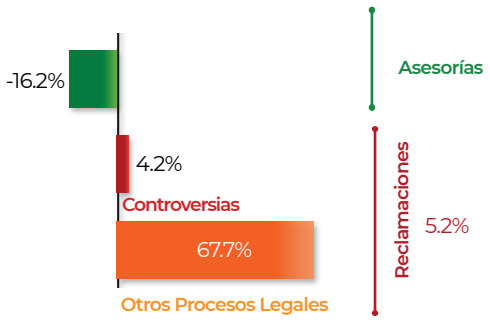
Citibanamex Afore, S.A. — 8,120 Acciones de Defensa

Asesorías
6,002



Reclamaciones	2,118
• Controversias	2,066
• Otros Procesos Legales*	52

Variación 2018- 2017



*44 asuntos de Solicitud de Dictamen, 6 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal, 1 asunto de Defensa Legal y 1 asunto de Asesorías Jurídicas Penales.

Principales Servicios y Causas del Sector

Asesorías

Principales Servicios	Asuntos	Part.%
Información sobre productos y servicios financieros	1,438	24.0
Retiros totales	1,214	20.2
Retiros parciales	1,013	16.9
Aclaración de saldos	472	7.9
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	432	7.2

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,876	31.3
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	1,028	17.1
Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida	645	10.7
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	603	10.0
Inconformidad con los saldos	364	6.1

Reclamaciones

Principales Servicios	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Retiros totales	725	34.2	-5.1	60.8
Retiros parciales	344	16.2	8.9	63.9
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	269	12.7	26.3	60.9
Emisión de estado de cuenta	179	8.5	-1.1	86.7
Separación de cuentas	155	7.3	15.7	54.4

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	708	33.4
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	415	19.6
Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida	304	14.4
Separación de cuentas no concluida o no atendida	151	7.1
Unificación de cuentas no atendida o no concluida	117	5.5

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	64.0	36.0
Sector	58.1	41.9

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	20
Sector	21

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	0	0.0
Sector	103	3,032,268

Índice de Multas	
Institución	0.0
Sector	0.7

Reclamación**

Producto	Índice Institución	Índice Sector
Traspasos AFORE - AFORE (por cada 10,000 traspasos)	0.7	2.9
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)	18.1	28.8

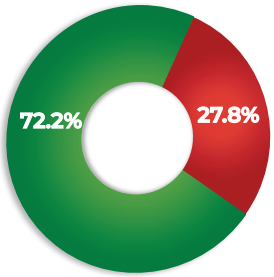
(*) Número de multas impuestas durante 2018 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) 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 Condusef al mes de Diciembre de 2018.

Principal Afore, S.A.

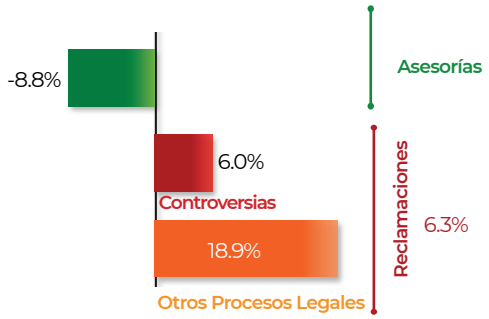
7,588 Acciones de Defensa

Asesorías
5,475



Reclamaciones	2,113
• Controversias	2,069
• Otros Procesos Legales*	44

Variación 2018- 2017



*41 asuntos de Solicitud de Dictamen y 3 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal.

Principales Servicios y Causas del Sector

Asesorías

Principales Servicios	Asuntos	Part.%
Retiros totales	1,280	23.4
Información sobre productos y servicios financieros	1,251	22.8
Emisión de estado de cuenta	571	10.4
Traspasos	529	9.7
Retiros parciales	457	8.3

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,542	28.2
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	1,160	21.2
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	907	16.6
Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida	318	5.8
Información para realizar el trámite no otorgada	267	4.9

Reclamaciones

Principales Servicios	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Retiros totales	809	38.3	41.4	28.0
Emisión de estado de cuenta	364	17.2	-22.6	46.1
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	232	11.0	-12.1	29.2
Traspasos	185	8.8	-23.6	21.3
Retiros parciales	139	6.6	47.9	32.6

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	764	36.2
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	606	28.7
Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida	132	6.2
Inconconformidad por no haber recibido la constancia para traspaso	94	4.4
Unificación de cuentas no atendida o no concluida	82	3.9

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	31.8	68.2
Sector	58.1	41.9

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	20
Sector	21

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	1	32,380
Sector	103	3,032,268

Índice de Multas	
Institución	0.05
Sector	0.7

Reclamación**

Producto	Índice	
	Institución	Sector
Traspasos AFORE - AFORE (por cada 10,000 traspasos)	14.4	2.9
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)	75.7	28.8

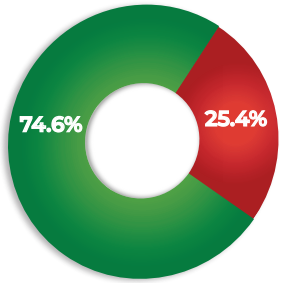
(*) Número de multas impuestas durante 2018 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) 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 Condusef al mes de Diciembre de 2018.

Afore Coppel, S.A.

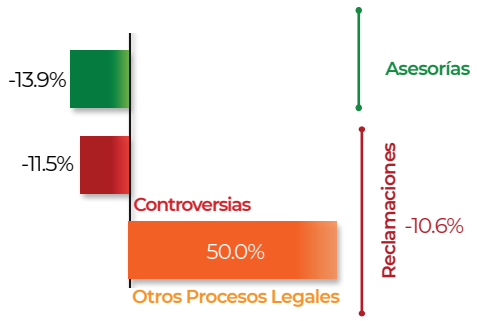
7,190 Acciones de Defensa

Asesorías
5,365



Reclamaciones	1,825
• Controversias	1,780
• Otros Procesos Legales*	45

Variación 2018- 2017



*35 asuntos de Solicitud de Dictamen, 6 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal y 4 asuntos de Defensa Legal.

Principales Servicios y Causas del Sector

Asesorías

Principales Servicios	Asuntos	Part.%
Retiros totales	1,284	23.9
Información sobre productos y servicios financieros	1,198	22.3
Retiros parciales	869	16.2
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	565	10.5
Aclaración de saldos	366	6.8

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,525	28.4
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	1,117	20.8
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	656	12.2
Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida	600	11.2
Inconformidad con los saldos	267	5.0

Reclamaciones

Principales Servicios	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Retiros totales	736	40.3	-4.4	79.9
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	283	15.5	-24.5	74.6
Retiros parciales	240	13.2	-26.4	80.5
Emisión de estado de cuenta	177	9.7	-2.2	84.9
Unificación de cuentas	103	5.6	14.4	76.9

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	701	38.4
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	437	23.9
Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida	217	11.9
Unificación de cuentas no atendida o no concluida	102	5.6
Separación de cuentas no concluida o no atendida	75	4.1

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	78.4	21.6
Sector	58.1	41.9

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	30
Sector	21

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	48	1,361,508
Sector	103	3,032,268

Índice de Multas	
Institución	2.6
Sector	0.7

Reclamación**

Producto	Índice	
	Institución	Sector
Traspasos AFORE - AFORE (por cada 10,000 traspasos)	0.6	2.9
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)	36.0	28.8

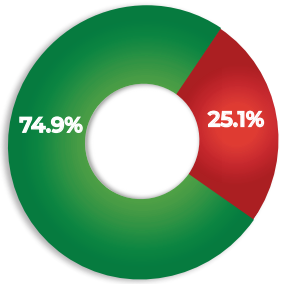
(*) Número de multas impuestas durante 2018 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) 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 Condusef al mes de Diciembre de 2018.

Afore Sura, S.A.

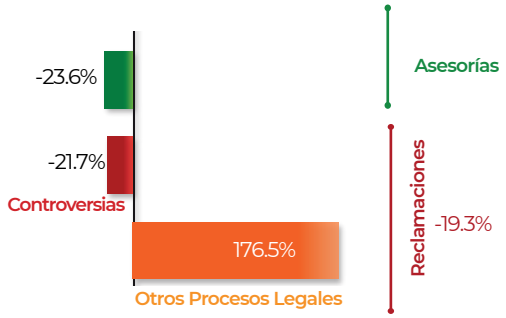
4,634 Acciones de Defensa

Asesorías
3,470



Reclamaciones	**1,164**
• Controversias	1,117
• Otros Procesos Legales*	47

Variación 2018- 2017



*40 asuntos de Solicitud de Dictamen, 5 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal y 2 asuntos de Defensa Legal.

Principales Servicios y Causas del Sector

Asesorías

Principales Servicios	Asuntos	Part.%
Información sobre productos y servicios financieros	994	28.6
Retiros totales	724	20.9
Retiros parciales	306	8.8
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	291	8.4
Aclaración de saldos	258	7.4

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,237	35.6
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	608	17.5
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	424	12.2
Inconformidad con los saldos	184	5.3
Información para realizar el trámite no otorgada	175	5.0

Reclamaciones

Principales Servicios	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Retiros totales	436	37.5	-19.3	58.7
Emisión de estado de cuenta	138	11.9	-12.1	87.5
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	132	11.3	-35.0	64.9
Separación de cuentas	119	10.2	-16.2	58.6
Unificación de cuentas	80	6.9	-21.6	57.6

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	403	34.6
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	272	23.4
Separación de cuentas no concluida o no atendida	109	9.4
Unificación de cuentas no atendida o no concluida	75	6.4
Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida	72	6.2

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	64.4	35.6
Sector	58.1	41.9

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	26
Sector	21

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	0	0.0
Sector	103	3,032,268

Índice de Multas	
Institución	0.0
Sector	0.7

Reclamación**

Producto	Índice	
	Institución	Sector
Traspasos AFORE - AFORE (por cada 10,000 traspasos)	1.4	2.9
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)	26.5	28.8

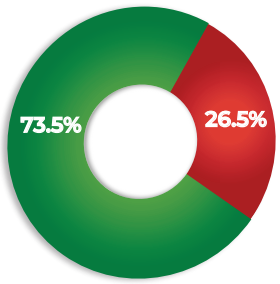
(*) Número de multas impuestas durante 2018 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) 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 Condusef al mes de Diciembre de 2018.

Profuturo Afore, S.A.

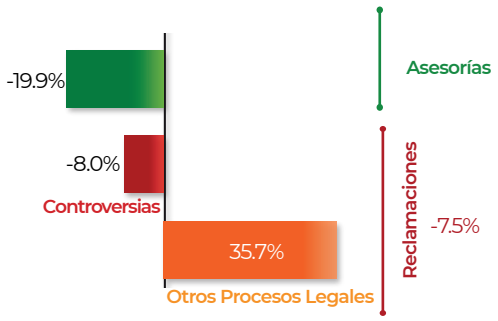
4,007 Acciones de Defensa

Asesorías
2,944



Reclamaciones	1,063
• Controversias	1,044
• Otros Procesos Legales*	19

Variación 2018- 2017



*16 asuntos de Solicitud de Dictamen y 3 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal.

Principales Servicios y Causas del Sector

Asesorías

Principales Servicios	Asuntos	Part.%
Información sobre productos y servicios financieros	861	29.2
Emisión de estado de cuenta	463	15.7
Retiros totales	428	14.5
Traspasos	308	10.5
Aclaración de saldos	205	7.0

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,038	35.3
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	614	20.9
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	335	11.4
Inconformidad con los saldos	144	4.9
Inconformidad por no haber recibido la constancia de traspaso	137	4.7

Reclamaciones

Principales Servicios	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Emisión de estado de cuenta	333	31.3	-18.0	87.3
Retiros totales	250	23.5	-12.0	35.6
Traspasos	120	11.3	25.0	78.5
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	101	9.5	-1.0	57.3
Retiros parciales	51	4.8	-7.3	37.0

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	447	42.1
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	229	21.5
Inconformidad por no haber recibido la constancia de traspaso	61	5.7
Traspaso AFORE - AFORE no atendida o no concluida	45	4.2
Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida	44	4.1

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	60.7	39.3
Sector	58.1	41.9

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	19
Sector	21

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	5	171,796
Sector	103	3,032,268

Índice de Multas	
Institución	0.5
Sector	0.7

Reclamación**

Producto	Índice	
	Institución	Sector
Traspasos AFORE - AFORE (por cada 10,000 traspasos)	6.0	2.9
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)	24.1	28.8

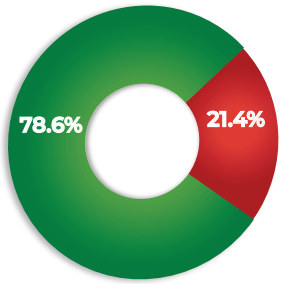
(*) Número de multas impuestas durante 2018 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) 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 Condusef al mes de Diciembre de 2018.

Afore Invercap, S.A.

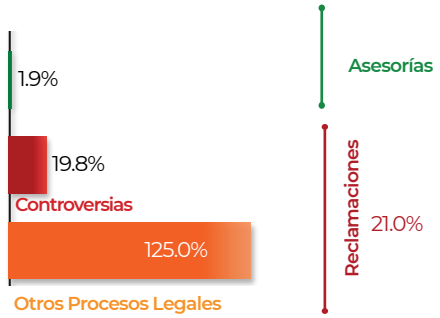
3,925 Acciones de Defensa

Asesorías
3,085



Reclamaciones	**840**
• Controversias	822
• Otros Procesos Legales*	18

Variación 2018- 2017



*13 asuntos de Solicitud de Dictamen, 3 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal y 2 asuntos para la Defensa Legal.

Principales Servicios y Causas del Sector

Asesorías

Principales Servicios	Asuntos	Part.%
Información sobre productos y servicios financieros	910	29.5
Traspasos	561	18.2
Retiros totales	455	14.7
Retiros parciales	272	8.8
Emisión de estado de cuenta	203	6.6

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,115	36.1
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	401	13.0
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	317	10.3
Inconformidad por no haber recibido la constancia de traspaso	214	6.9
Traspaso AFORE - AFORE no atendida o no concluida	189	6.1

Reclamaciones

Principales Servicios	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Retiros totales	316	37.6	28.5	70.9
Traspasos	122	14.5	93.7	86.4
Emisión de estado de cuenta	112	13.3	10.9	87.9
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	69	8.2	-14.8	71.2
Retiros parciales	54	6.4	35.0	79.2

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	308	36.7
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	201	23.9
Inconformidad por no haber recibido la constancia de traspaso	76	9.0
Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida	47	5.6
Separación de cuentas no concluida o no atendida	35	4.2

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	75.6	24.4
Sector	58.1	41.9

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	16
Sector	21

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	3	104,981
Sector	103	3,032,268

Índice de Multas	
Institución	0.4
Sector	0.7

Reclamación**

Producto	Índice Institución	Índice Sector
Traspasos AFORE - AFORE (por cada 10,000 traspasos)	4.3	2.9
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)	40.1	28.8

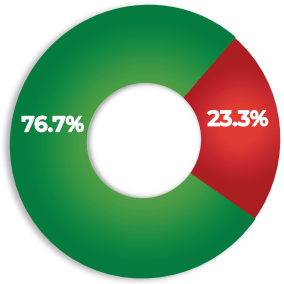
(*) Número de multas impuestas durante 2018 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por el Sistema de Administración de Multas (SIAM). Incluye Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

(**) 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 Condusef al mes de Diciembre de 2018.

Afore Azteca, S.A.

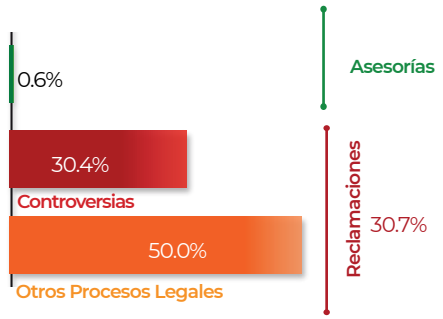
3,726 Acciones de Defensa

Asesorías
2,857



Reclamaciones	**869**
• Controversias	854
• Otros Procesos Legales*	15

Variación 2018- 2017



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

Principales Servicios y Causas del Sector

Asesorías

Principales Servicios	Asuntos	Part.%
Información sobre productos y servicios financieros	693	24.3
Retiros totales	626	21.9
Aclaración de saldos	317	11.1
Retiros parciales	282	9.9
Traspasos	267	9.3

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	929	32.5
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	524	18.3
Inconformidad con los saldos	251	8.8
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	248	8.7
Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida	177	6.2

Reclamaciones

Principales Servicios	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Retiros totales	405	46.6	44.6	78.2
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	102	11.7	24.4	80.2
Emisión de estado de cuenta	74	8.5	57.4	85.5
Aclaración de saldos	64	7.4	45.5	83.3
Retiros parciales	58	6.7	-34.1	82.1

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	376	43.3
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	175	20.1
Inconformidad con los saldos	63	7.2
Solicitud de retiro por desempleo, no concluida o no atendida	50	5.8
Separación de cuentas no concluida o no atendida	36	4.1

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	78.9	21.1
Sector	58.1	41.9

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	15
Sector	21

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	8	250,404
Sector	103	3,032,268

Índice de Multas	
Institución	0.9
Sector	0.7

Reclamación**

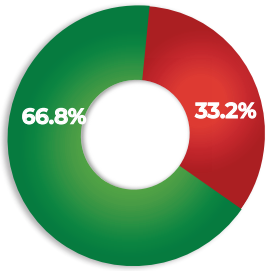
Producto	Índice	
	Institución	Sector
Traspasos AFORE - AFORE (por cada 10,000 traspasos)	0.2	2.9
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)	6.9	28.8

(*) Número de multas impuestas durante 2018 (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 Condusef al mes de Diciembre de 2018.

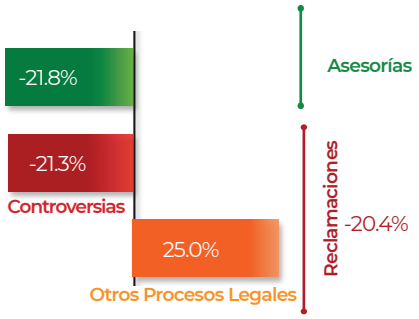
PENSIONISSSTE — 2,979 Acciones de Defensa

Asesorías
1,990



Reclamaciones	989
• Controversias	959
• Otros Procesos Legales*	30

Variación 2018- 2017



*25 asuntos de Solicitud de Dictamen y 5 asuntos de Solicitud para la Defensa Legal.

Principales Servicios y Causas del Sector

Asesorías

Principales Servicios	Asuntos	Part.%
Información sobre productos y servicios financieros	545	27.4
Retiros totales	426	21.4
Unificación de cuentas	241	12.1
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	187	9.4
Emisión de estado de cuenta	181	9.1

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	774	38.9
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	617	31.0
Solicitud de disposición no concluida	116	5.8
Inconformidad por los saldos reflejados	82	4.1
Información para realizar el trámite no otorgada	59	3.0

Reclamaciones

Principales Servicios	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Retiros totales	301	30.4	29.2	37.6
Unificación de cuentas	215	21.7	58.1	44.5
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	152	15.4	18.8	30.3
Emisión de estado de cuenta	76	7.7	-45.3	39.1
Localización de cuenta ISSSTE	53	5.4	-87.2	61.5

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	629	63.6
Unificación de cuentas no atendida o no concluida	46	4.7
Solicitud no atendida de modificación en CURP y/o datos base CURP	37	3.7
Solicitud de disposición no concluida	37	3.7
Inconformidad con el monto del retiro liquidado	31	3.1

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	40.9	59.1
Sector	58.1	41.9

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	21
Sector	21

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	4	109,912
Sector	103	3,032,268

Índice de Multas	
Institución	0.4
Sector	0.7

Reclamación**

Producto	Índice	
	Institución	Sector
Traspasos AFORE - AFORE (por cada 10,000 traspasos)	2.8	2.9
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)	61.4	28.8

(*) Número de multas impuestas durante 2018 (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).

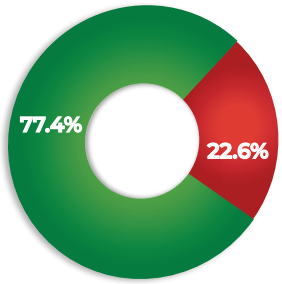
(**) El Índice se calculó con base en el número de traspasos recibidos, el número de trabajadores afiliados proporcionados por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de Diciembre de 2018.

INBURSA Afore

Afore Inbursa, S.A.

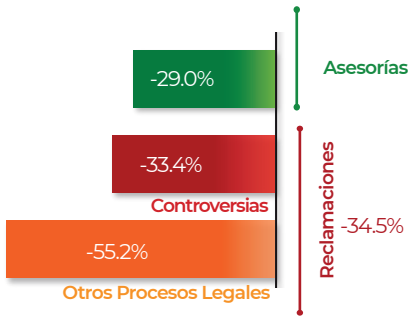
1,809 Acciones de Defensa

Asesorías
1,400



Reclamaciones	**409**
• Controversias	396
• Otros Procesos Legales*	13

Variación 2018- 2017



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

Principales Servicios y Causas del Sector

Asesorías

Principales Servicios	Asuntos	Part.%
Información sobre productos y servicios financieros	381	27.2
Retiros totales	310	22.1
Aclaración de saldos	134	9.6
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	118	8.4
Traspasos	112	8.0

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	480	34.3
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	251	17.9
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	152	10.9
Inconformidad con los saldos	99	7.1
Información para realizar el trámite no otorgada	70	5.0

Reclamaciones

Principales Servicios	Asuntos	Part.%	Variación 2018-2017	% Favorable
Retiros totales	193	47.2	-38.1	39.2
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	49	12.0	-3.9	32.6
Emisión de estado de cuenta	33	8.1	-5.7	66.7
Aclaración de saldos	26	6.4	-39.5	56.0
Traspasos	23	5.6	-58.9	66.7

Principales Causas	Asuntos	Part.%
Solicitud de retiro no concluida o no atendida	170	41.6
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	89	21.8
Inconformidad con los saldos	24	5.9
Separación de cuentas no concluida o no atendida	21	5.1
Inconformidad con el monto recibido	19	4.6

Índices

Resolución

	% Favorable	% No Favorable
Institución	43.1	56.9
Sector	58.1	41.9

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	
Institución	18
Sector	21

Multas*

	Núm. de Multas	Monto
Institución	1	36,520
Sector	103	3,032,268

Índice de Multas	
Institución	0.2
Sector	0.7

Reclamación**

Producto	Índice	
	Institución	Sector
Traspasos AFORE - AFORE (por cada 10,000 traspasos)	16.4	2.9
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS (Por cada 1,000,000 afiliados)	49.0	28.8

(*) Número de multas impuestas durante 2018 (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 Condusef al mes de Diciembre de 2018.

Sanciones Impuestas

De las 5,794 multas totales impuestas durante 2018, 4,179 fueron derivadas de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de servicios Financieros (LPDUSF), es decir, el **72.1%;** 1,593 correspondieron a la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), 14 a la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC) y 8 a la Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

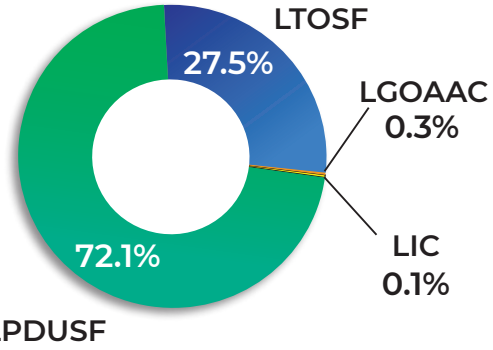
Los sectores más sancionados fueron las SOFOM E.N.R. y la Banca Múltiple, los cuales en conjunto representaron el 72.2% del total de multas impuestas.

	Página
SOFOM E.N.R.	94
Banca Múltiple	95
SOCAP´S	96
Aseguradoras	97
SOFIPO´S y Sociedades de Inversión	98
Afore	99

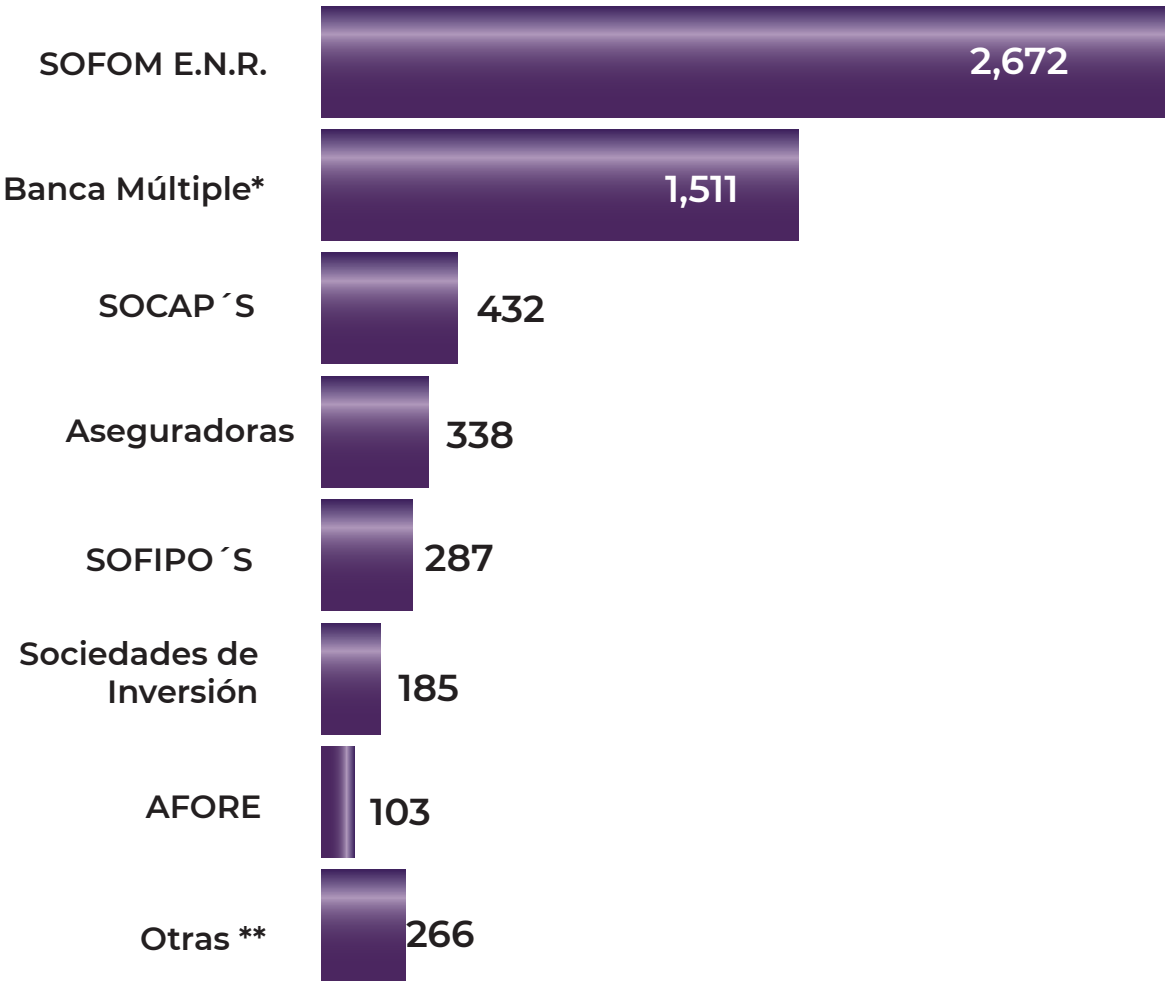
Sanciones Impuestas 2018

Número de Sanciones	Monto de las Sanciones Impuestas
5,794	$261,734,301.0
Variación 2018 vs 2017	Variación 2018 vs 2017
2.4%	24.0%

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



Sanciones Impuestas por Sector Financiero



	Part. %	MONTO ($)
SOFOM E.N.R.	46.1	96,230,787.3
Banca Múltiple*	26.1	66,912,448.5
SOCAP´S	7.5	46,812,967.0
Aseguradoras	5.8	9,993,208.7
SOFIPO´S	5.0	27,980,848.0
Sociedades de Inversión	3.2	2,799,884.0
AFORE	1.8	3,032,268.0
Otras **	4.5	7,971,889.4
		261,734,301.0

(*) 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.

(**) Sofom E.R., Uniones de Crédito, Sic´s, Casas de Bolsa, entre otras.

Nota. Número de multas impuestas durante 2018 (aún 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		LGOAAC		Índice de Sanción (%)**
	Número de Sanciones	Monto ($)	Número de Sanciones	Monto ($)	Número de Sanciones	Monto ($)	
Confía en Equipo, S.A.P.I.	239	7,180,233.6	7	110,796.0	0	-	70.7
Moneyveo México, S.A.	0	-	41	646,500.0	0	-	35.7
Financiera México Múltiple, S.A.	30	920,958.0	0	-	0	-	-
Financiera Independencia, S.A.B.	24	610,350.0	6	891,088.0	0	-	2.3
Exitus Credit, S.A.P.I.	0	-	24	342,948.0	0	-	3.4
Refácil Servicios Integrales, S.A.	3	43,236.0	18	2,040,588.0	1	12,952.0	19.8
Cashahora, S.A.	3	63,678.0	15	225,000.0	0	-	22.0
Publiseg, S.A.P.I.	1	51,420.4	14	1,985,948.0	2	25,904.0	1.8
Fifaco, S.A.	2	26,916.0	14	211,372.0	0	-	145.5
NR Finance México, S.A.	15	390,686.0	0	-	0	-	-
Kreditech México, S.A.	3	24,753.3	11	706,666.0	1	15,098.0	51.7
Servicio Empresarial Garcons de Chiapas, S.A.	13	255,052.0	0	-	0	-	-
Intrabienestar, S.A.	7	157,086.0	6	90,098.0	0	-	1300.0
L.C. Alianza, S.A.P.I.	13	292,205.0	0	-	0	-	-
Impulsora Agropecuaria del Mayab, S.A.	12	260,886.0	0	-	0	-	-
Corporativo de Empresarios en Desarrollo, S.A.	12	217,356.0	0	-	0	-	-
Crecimiento Empresarial Mexicano, S.A.	12	218,532.0	0	-	0	-	-
Cibago Capital, S.A.	5	72,452.0	6	791,140.0	1	12,952.0	-
Patrimonio, S.A.	11	301,185.0	0	-	0	-	11.1
FG Sociedad Financiera, S.A.	8	141,961.0	3	45,294.0	0	-	-
Financiera Autopción, S.A.	0	-	10	1,094,004.0	1	12,952.0	23.4
Buffet Agropecuario del Sureste, SA	11	203,924.0	0	-	0	-	0
SFAOASS, S.A.	10	192,746.0	0	-	0	-	-
Su Servicio Financiero, S.A.	0	-	10	1,094,406.0	0	-	20.4
Impulsa Negocios D.A.Z., S.A.	10	225,350.0	0	-	0	-	-
Karum Card Services, S.A.	1	14,020.0	9	1,117,014.0	0	-	-
Distribuidora Agropecuaria Industrial y Comercial, S.A.	10	189,316.0	0	-	0	-	-
Otras	1,467	28,348,531.1	543	44,264,570.0	7	90,664.0	14.2
Total del Sector	**1,922**	**40,402,833.3**	**737**	**55,657,432.0**	**13**	**170,522.0**	**14.8**

* Número de multas impuestas durante 2018 (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.	393	12,847,891.0	13	538,742.0	3	39,362.0	1.6
BBVA Bancomer, S.A.	301	10,006,917.5	33	3,436,270.0	0	-	0.9
Banco Azteca, S.A.	231	7,562,448.0	8	593,358.0	1	13,458.0	3.5
Banco Mercantil del Norte, S.A.	67	2,236,685.0	29	2,618,626.0	0	-	0.3
Banco Santander México, S.A.	65	1,966,789.3	20	2,596,990.0	0	-	0.4
Banco Inbursa, S. A.	37	1,326,380.0	22	2,327,620.0	2	26,410.0	1.1
Banca Afirme, S.A.	38	1,275,741.4	12	1,224,312.0	-	-	5.4
HSBC México, S.A.	37	1,148,244.0	5	421,686.0	0	-	0.4
Scotiabank Inverlat, S.A.	20	490,003.0	8	1,082,920.0	0	-	0.4
BanCoppel, S.A.	23	452,843.4	1	15,098.0	0	-	0.6
Banca Mifel, S.A.	0	-	15	2,306,938.0	1	13,458.0	10.7
Banco Regional, S.A.	8	280,400.0	7	957,760.0	0	-	5.6
Consubanco, S.A.	0	-	14	1,470,686.0	0	-	2.1
American Express Bank (México), S.A.	2	72,795.0	7	734,210.0	0	-	0.8
Banco Ve Por Más, S.A.	0	-	8	479,230.0	0	-	24.2
Banco Compartamos, S.A.	1	14,020.0	6	87,060.0	0	-	1.5
Banco Multiva, S.A.	3	80,382.0	4	552,340.0	0	-	4.3
Banco Forjadores, S.A.	0	-	6	700,378.0	0	-	8.8
Banco Invex, S.A.	5	148,549.0	1	14,020.0	0	-	0.2
Banco Inmobiliario Mexicano, S.A.	0	-	5	942,060.0	0	-	31.3
ABC Capital, S.A.	0	-	5	311,174.0	0	-	5.1
Banco del Bajío, S.A.	1	32,380.0	4	672,900.0	0	-	1.0
Banco Autofin México, S.A.	0	-	5	431,218.0	0	-	17.9
Fundación Dondé Banco, S.A.	0	-	4	538,320.0	0	-	16.7
Cibanco, S.A.,	4	97,140.0	4	531,032.0	0	-	2.6
Bank of America México, S.A.	4	74,412.0	0	-	0	-	133.3
Banco Ahorro Famsa, S.A.	2	49,070.0	1	129,520.0	0	-	0.1
Otras	5	87,980.0	9	841,270.0	1	12,952.0	3.2
Total del Sector	**1,247**	**40,251,070.5**	**256**	**26,555,738.0**	**8**	**105,640.0**	**1.0**

(*) Número de multas impuestas durante 2018 (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 Cerro de la Silla, S.C.	16	560,800.0	9	1,062,064.0	625.0
Caja Popular Oblatos, S.C.	0	-	25	3,787,358.0	131.6
Esperanza Indígena Zapoteca, S.C.	21	749,280.0	0	-	-
Caja Inmaculada, S.C.	4	77,698.0	13	1,981,558.0	850.0
Caja Popular Apaseo el Alto S.C.	0	-	15	2,375,978.0	750.0
Cooperativa Lachao, S.C.	2	29,216.0	13	1,668,792.0	-
Caja Popular San Pablo, S.C.	0	-	13	1,968,704.0	260.0
Caja Depac Poblana, S.C.	0	-	10	1,299,752.0	-
Caja Popular Cerano, S.C.	0	-	9	1,439,900.0	-
Caja Solidaria Guachinango, S.C.	2	28,628.0	7	690,258.0	-
Caja Popular Los Reyes, S.C.	0	-	9	1,554,240.0	-
Caja Popular Mexicana, S.C.	2	66,025.0	7	906,640.0	3.6
Caja Cihualpilli de Tonalá, S.C.	0	-	8	1,295,200.0	200.0
Seficroc, S.C.	0	-	8	1,320,500.0	-
Caja Popular José Ma. Mercado, S.C.	0	-	8	1,190,408.0	800.0
Caja Popular La Providencia, S.C.	3	105,150.0	5	906,640.0	160.0
Caja Popular San José de Casimiro, S.C.	5	93,482.0	3	388,560.0	-
Red Eco de la Montaña, S.C.	0	-	7	1,165,680.0	700.0
Caja Tepic, S.C.	0	-	7	690,248.0	350.0
Caja Solidaria La Huerta, S.C.	2	28,040.0	5	430,656.0	-
Otras	43	811,380.0	151	18,210,132.0	93.7
Total del Sector	**100**	**2,549,699.0**	**332**	**44,263,268.0**	**86.4**

* Número de multas impuestas durante 2018 (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*: Aseguradoras

Aseguradoras	LPDUSF		
	Número de Sanciones	Monto ($)	Índice de Sanción (%)**
Metlife México, S.A.	76	2,508,496.7	1.0
Seguros Banorte, S.A.	35	1,010,871.6	1.0
Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	32	1,014,607.3	0.6
Seguros Argos, S.A.	32	942,967.0	3.8
Seguros El Potosí, S.A.	21	632,311.0	17.8
Zurich Santander Seguros México, S.A.	15	486,630.1	0.7
Citibanamex Seguros, S.A.	11	246,432.7	0.5
AXA Seguros, S.A.	11	349,855.0	0.3
Chubb Seguros México, S.A.	11	250,186.8	0.5
Seguros Ve Por Más, S.A.	11	245,936.0	7.5
Seguros BBVA Bancomer, S.A.	10	303,325.0	0.4
Quálitas Compañía de Seguros, S.A.	10	332,287.8	0.2
Bupa México Compañía de Seguros, S.A.	7	184,869.7	25.9
HSBC Seguros, S.A.	6	195,589.4	1.4
HDI Seguros, S.A.	5	132,441.0	0.4
A.N.A. Compañía de Seguros, S. A.	5	154,288.0	2.7
Zurich Vida, Compañía de Seguros, S.A.	5	153,658.0	4.5
Seguros Inbursa, S.A.	4	117,088.0	0.3
Thona Seguros, S.A.	3	43,236.0	2.3
Solunion México Seguros de Crédito, S.A.	2	51,128.0	100.0
Stewart Title Guaranty de México, S.A	2	46,400.0	200.0
Prudential Seguros México, S.A.	2	28,628.0	14.3
AIG Seguros México, S.A.	2	67,050.0	0.6
Seguros Atlas, S.A.	2	46,400.0	0.3
Seguros Azteca Daños, S.A.	2	32,380.0	1.2
Seguros Afirme, S.A.	2	53,589.0	0.4
Sompo Seguros México, S.A.	1	14,020.0	-
Seguros Azteca, S.A.	1	51,428.0	0.4
Metlife Más, S.A.	1	35,050.0	2.4
Otras	11	262,058.5	0.2
Total Sector	**338**	**9,993,208.7**	**0.7**

* Número de multas impuestas durante 2018 (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 Sociedades de Inversión

SOFIPO´S	LPDUSF		LTOSF		Índice de Sanción (%)**
	Número de Sanciones	Monto ($)	Número de Sanciones	Monto ($)	
Proyecto Coincidir, S.A.	0	-	26	3,806,792.0	2.2
Financiera Súmate, S.A.	12	402,927.0	6	955,518.0	62.1
Libertad Servicios Financieros, S.A.	2	66,025.0	15	1,643,548.0	2.8
Capital Activo, S.A.	7	245,350.0	10	1,848,700.0	-
Solución Asea, S.A.	0	-	16	1,932,054.0	266.7
Multiplica México, S.A.	12	420,600.0	3	273,648.0	500.0
Mascaja, S.A.	4	80,344.0	9	1,333,452.0	1300.0
Akala, S.A.	8	280,400.0	5	906,640.0	118.2
La Perseverancia del Valle de Tehuacán, S.A.	2	28,628.0	10	1,129,664.0	28.6
Fincomún Servicios Financieros Comunitarios, S.A.	0	-	12	1,641,876.0	6.3
Financiera Mexicana para el Desarrollo Rural, S.A.	1	14,020.0	10	1,110,368.0	183.3
Otras	41	998,312.0	76	8,861,982.0	13.1
Total del Sector	**89**	**2,536,606.0**	**198**	**25,444,242.0**	**9.6**

Sociedades de Inversión	LPDUSF		
	Número de Sanciones	Monto ($)	Índice de Sanción (%)**
Fondo Actinver Oportunidades 1, S.A.	7	98,192.0	-
Actinver Total, S.A.	6	108,384.0	-
Fondo Actinver Mercados Emergentes Mundiales, S.A.	6	84,734.0	-
Fondo Actinver Commodities, S.A.	5	70,126.0	-
Fondo Actinver Activo Conservador, S.A.	5	71,864.0	-
Actinver Gubernamental, S.A.	5	71,276.0	-
Prudential Dólares de Largo Plazo Plus, S.A.	5	71,276.0	-
Fondo Inmobiliario Actinver, S.A.	5	70,688.0	-
Fondo Actinver Renta Variable Global S.A	5	70,714.0	-
Fondo Actinver Oportunidades 3, S.A.	4	56,106.0	-
Otras	132	2,026,524.0	13200.0
Total Sector	**185**	**2,799,884.0**	**18500.0**

* Número de multas impuestas durante 2018 (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*: AFORES

AFORE	LPDUSF		Índice de Sanción (%)**
	Número de Sanciones	Monto ($)	
Afore Coppel S.A. de C.V.	48	1,361,507.5	2.6
Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	33	964,767.8	1.0
Afore Azteca, S.A. de C.V.	8	250,404.4	0.9
Profuturo AFORE, S.A. de C.V.	5	171,795.5	0.5
Pensionissste	4	109,912.0	0.4
Afore Invercap, S.A. de C.V.	3	104,980.7	0.4
Afore Inbursa, S.A. de C.V.	1	36,520.0	0.2
Principal Afore, S.A. de C.V.	1	32,380.0	0.05
Total Sector	**103**	**3,032,268.0**	**0.7**

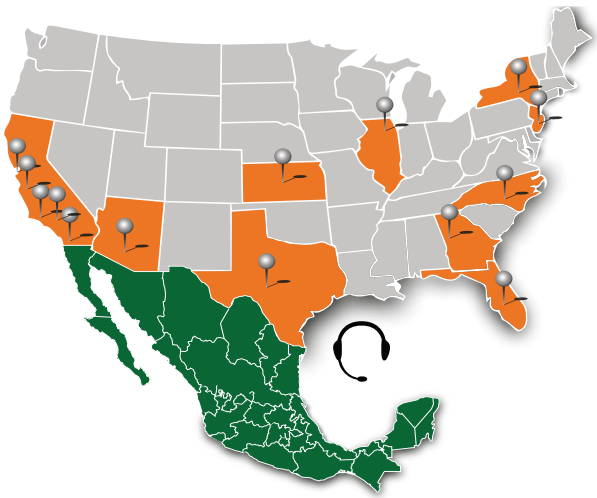
* Número de multas impuestas durante 2018 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). La información se obtuvo del Sistema de Administración de Multas (SIAM).

** 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 16 Módulos de Atención en el Exterior (MAEX) ubicados en Estados Unidos (San Diego California, Orlando Florida, Los Ángeles California, Santa Ana California, San José California, Nueva York, Dallas Texas, Raleigh, Atlanta, Filadelfia, Kansas, Tucson, Sacramento, Chicago, INTEGRA - San Antonio e INTEGRA – Houston).

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.



Página

Subdelegaciones 101

Subdelegaciones

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación 2018-2017	20.1%	12.5%	5.5%	11.2%	-	18.7%	22.6%	22.7%	92.8%	-	8.6%	18.9%
Part.	85.99%	8.81%	1.45%	2.57%	0.0%	0.86%	0.15%	0.13%	0.04%	0.0%	0.00%	100.0%

Part. %	Sector /Clase	Asesorías	Reclamaciones										Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Arbitraje	Dictamen	Defensa SDLG	Defensa DLG	Ase. Jur. Penales	Concurso Mercantil	Violac. Admin.	
58.1	**Instituciones de Crédito**	1,013,971	123,840	23,808	32,304	0	11,461	2,469	2,233	743	0	78	1,210,907
	Banca Múltiple	390,995	84,713	23,728	31,127	0	11,322	2,453	2,226	738	0	78	547,380
	SICs	619,560	38,390	0	986	0	93	6	0	0	0	0	659,035
	Banca de Desarrollo	2,541	508	59	125	0	34	6	3	3	0	0	3,279
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	875	229	21	66	0	12	4	4	2	0	0	1,213
5.8	**Instituciones SAR**	103,878	13,654	0	2,572	0	323	45	12	1	0	0	120,485
	AFORE	46,908	12,009	0	2,483	0	314	44	12	1	0	0	61,771
	CONSAR	463	119	0	0	0	0	0	0	0	0	0	582
	PROCESAR	56,507	1,526	0	89	0	9	1	0	0	0	0	58,132
14.9	**Instituciones de Seguros**	262,319	28,703	0	13,044	0	4,928	518	351	5	0	10	309,878
3.7	**SOFOM**	50,665	16,004	5,441	4,587	0	812	95	53	29	0	0	77,686
12.1	**Servicios otorgados por Condusef**	252,712	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	252,712
5.4	**Otros sectores**	108,525	1,410	987	1,154	0	332	48	10	3	0	0	112,469
	Total general	1,792,070	183,611	30,236	53,661	0	17,856	3,175	2,659	781	0	88	2,084,137

Asesorías

Principales Instituciones

Institución	Asuntos	Part. %
TransUnion	461,459	25.8
círculo de crédito	152,589	8.5
BBVA Bancomer	90,115	5.0
Banamex / citibanamex	79,914	4.5
Grupo Financiero Banorte	58,033	3.2
Procesar 20 años	56,507	3.2
Santander	43,977	2.5
HSBC	23,051	1.3
Scotiabank	19,422	1.1
Banco Azteca	15,664	0.9
Otras instituciones	791,339	44.2
Total	1,792,070	100.0

Principales Productos

Producto	Asuntos	Part.%
Reporte de crédito especial	580,517	32.4
Información sobre productos y servicios financieros	170,129	9.5
SIAB Vida	167,045	9.3
Servicio de Atención de Condusef	121,641	6.8
Información sobre los servicios que ofrece Condusef	117,220	6.5
Tarjeta de crédito	97,755	5.5
Tarjeta de débito	64,754	3.6
Crédito personal	57,975	3.2
Consulta a la BNDSAR	56,255	3.1
Información sobre productos y servicios	55,433	3.1
Otros productos	303,346	16.9
Total	1,792,070	100.0

Principales Causas

Causa	Asuntos	Part.%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	508,101	28.4
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	213,717	11.9
Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	198,638	11.1
SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	166,903	9.3
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios	64,140	3.6
Consumos no reconocidos	62,805	3.5
Consulta a través del NSS	52,457	2.9
Orientación sobre autoridades y diversas entidades	34,217	1.9
Actualización de historial crediticio no realizada	24,929	1.4
Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef	23,070	1.3
Otras causas	443,093	24.7
Total	1,792,070	100.0

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

TOTAL DE ATENCIÓN A USUARIOS

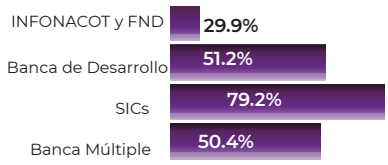
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BBVA Bancomer	37,006	12.7	Tarjeta de	48,384	16.6	Consumos no reconocidos	38,958	13.3
Grupo Financiero Banorte	27,933	9.6	Reporte de crédito especial	37,595	12.9	Causa no especificada REDECO	30,236	10.4
TransUnion	26,072	9.9	Tarjeta de débito	33,536	11.5	Negativa en el pago de la indemnización	18,336	6.3
Banamex / citibanamex	25,710	8.8	Crédito personal	31,846	10.9	Actualización de historial crediticio no realizada	15,250	5.2
Santander	22,185	7.6	Daños - Automóviles	22,091	7.6	Cargos no reconocidos en la cuenta	11,757	4.0
círculo de crédito	12,413	4.3	Vida - Individual	13,936	4.8	Crédito no reconocido en el historial crediticio	11,377	3.9
HSBC	10,223	3.5	Cuenta de cheques	10,690	3.7	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	9,516	3.3
MetLife	7,402	2.5	Crédito de nómina	9,320	3.2	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	7,756	2.7
Banco Azteca	6,835	2.3	Cuenta de ahorro	9,083	3.1	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	7,682	2.6
Scotiabank	6,317	2.2	Cuenta de nómina	8,616	3.0	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	7,009	2.4
Otras instituciones	109,971	37.7	Otros productos	66,970	22.9	Otras causas	134,190	45.9
Total	292,067	100.0	Total	292,067	100.0	Total	292,067	100.0

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

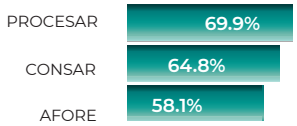
Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



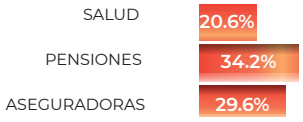
	2017	2018
Resolución del Sector	55.8%	57.2%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	24	22

Instituciones SAR



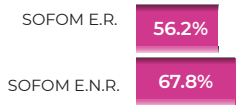
	2017	2018
Resolución del Sector	67.3%	59.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	20	19

Instituciones de Seguros



	2017	2018
Resolución del Sector	37.0%	29.5%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	26	25

SOFOM



	2017	2018
Resolución del Sector	56.6%	63.9%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	24	22

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación 2018-2017	-7.1%	-2.5%	-	-8.9%	-	-	-	-6.4%
Part.	80.3%	16.6%	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	
79.9	Instituciones de Crédito	20,065	3,266	0	573	0	0	0	23,904
	Banca Múltiple	2,120	1,938	0	560	0	0	0	4,618
	SICs	17,924	1,307	0	9	0	0	0	19,240
	Banca de Desarrollo	10	10	0	1	0	0	0	21
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	11	11	0	3	0	0	0	25
11.4	Instituciones SAR	2,736	612	0	56	0	0	0	3,404
	AFORE	258	257	0	56	0	0	0	571
	CONSAR	0	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	2,478	355	0	0	0	0	0	2,833
5.8	Instituciones de Seguros	806	721	0	197	0	0	0	1,724
2.6	SOFOM	363	335	0	86	0	0	0	784
0.1	Servicios otorgados por Condusef	22	0	0	0	0	0	0	22
0.2	Otros sectores	29	26	0	7	0	0	0	62
	Total general	24,021	4,960	0	919	0	0	0	29,900

Asesorías

Principales Instituciones

Institución	Asuntos	Part.%
TransUnion	15,377	64.0
PROCESAR 20 AÑOS	2,478	10.3
círculo de crédito	2,408	10.0
BBVA Bancomer	603	2.5
Banamex citibanamex	403	1.7
GRUPO FINANCIERO BANORTE	372	1.5
Santander	194	0.8
MetLife	170	0.7
Dun & Bradstreet	139	0.6
HSBC	109	0.5
Otras instituciones	1,768	7.4
Total	24,021	100.0

Principales Productos

Producto	Asuntos	Part.%
Reporte de crédito especial	17,922	74.6
Consulta a la BNDSAR	2,478	10.3
Tarjeta de crédito	772	3.2
Tarjeta de débito	598	2.5
Crédito personal	459	1.9
Vida - Individual	379	1.6
Daños - Automóviles	236	1.0
SIAB Vida	87	0.4
Crédito al auto	84	0.3
Cajero automático	81	0.3
Otros productos	925	3.9
Total	24,021	100.0

Principales Causas

Causa	Asuntos	Part.%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	16,736	69.7
Consulta a tráves del NSS	2,119	8.8
Consumos no reconocidos	725	3.0
Crédito no reconocido en el historial crediticio	433	1.8
Actualización de historial crediticio no realizada	421	1.8
Consulta de Canase-Procanase a través del NSS	305	1.3
Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	275	1.1
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	274	1.1
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura garantía, gravamen, 1er testimonio	271	1.1
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	223	0.9
Otras causas	2,239	9.3
Total	24,021	100.0

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

Aguascalientes

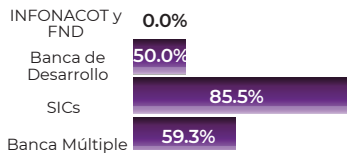
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	879	15.0	Reporte de crédito especial	1,315	22.4	Consumos no reconocidos	904	15.4
BBVA Bancomer	693	11.8	Tarjeta de crédito	892	15.2	Actualización de historial crediticio no realizada	442	7.5
Grupo Financiero Banorte	482	8.2	Tarjeta de débito	749	12.7	Crédito no reconocido en el historial crediticio	436	7.4
Banamex / citibanamex	451	7.7	Crédito personal	530	9.0	Consulta de Canase - Procanase a través del NSS	307	5.2
círculo de crédito	406	6.9	Vida - Individual	440	7.5	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	299	5.1
PROCESAR 20 AÑOS	355	6.0	Consulta a la BNDSAR	355	6.0	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	295	5.0
Santander	247	4.2	Daños - Automóviles	325	5.5	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	276	4.7
MetLife	196	3.3	Cuenta de ahorro	97	1.6	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	252	4.3
HSBC	135	2.3	Crédito al auto	96	1.6	Negativa en el pago de la indemnización	234	4.0
INBURSA Banca	98	1.7	Cuenta de cheques	96	1.6	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	159	2.7
Otras instituciones	1,937	32.9	Otros productos	984	16.7	Otras causas	2,275	38.7
Total	5,879	100.0	Total	5,879	100.0	Total	5,879	100.0

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

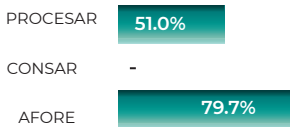
Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



	2017	2018
Resolución del Sector	65.1%	68.2%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	18	16

Instituciones SAR



	2017	2018
Resolución del Sector	57.0%	64.0%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	11	10

Instituciones de Seguros

	2017	2018
Resolución del Sector	52.2%	58.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	17	18

SOFOM

	2017	2018
Resolución del Sector	74.2%	71.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	18	19

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación 2018-2017	-2.2%	8.5%	-	10.1%	-	-	-	-0.3%
Part.	81.3%	14.5%	0.0%	4.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones						Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
70.1	Instituciones de Crédito	13,423	2,217	0	590	0	0	0	16,230
	Banca Múltiple	3,127	1,691	0	586	0	0	0	5,404
	SICs	10,266	517	0	0	0	0	0	10,783
	Banca de Desarrollo	18	5	0	2	0	0	0	25
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	12	4	0	2	0	0	0	18
16.1	Instituciones SAR	3,341	325	0	58	0	0	0	3,724
	AFORE	671	310	0	58	0	0	0	1,039
	CONSAR	13	9	0	0	0	0	0	22
	PROCESAR	2,657	6	0	0	0	0	0	2,663
8.7	Instituciones de Seguros	1,169	567	0	280	0	0	0	2,016
3.2	SOFOM	449	245	0	44	0	0	0	738
0.5	Servicios otorgados por Condusef	112	0	0	0	0	0	0	112
1.5	Otros sectores	332	5	0	0	0	0	0	337
	Total general	**18,826**	**3,359**	**0**	**972**	**0**	**0**	**0**	**23,157**

Asesorías

Principales Instituciones

Institución	Asuntos	Part.%
TransUnion	9,577	50.9
PROCESAR 20 AÑOS	2,657	14.1
BBVA Bancomer	933	5.0
círculo de crédito	633	3.4
Banamex / citibanamex	554	2.9
Grupo Financiero Banorte	443	2.4
Santander	268	1.4
HSBC	205	1.1
BanCoppel	199	1.1
AXA	177	0.9
Otras instituciones	3,180	16.9
Total	**18,826**	**100.0**

Principales Productos

Producto	Asuntos	Part.%
Reporte de crédito especial	10,227	54.3
Consulta a la BNDSAR	2,657	14.1
Tarjeta de crédito	1,106	5.9
Daños - Automóviles	706	3.8
Tarjeta de débito	400	2.1
Información no financiera	287	1.5
Crédito de nómina	277	1.5
Retiros totales	266	1.4
Crédito personal	262	1.4
Cuenta de ahorro	243	1.3
Otros productos	2,395	12.7
Total	**18,826**	**100.0**

Principales Causas

Causa	Asuntos	Part.%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	9,622	51.1
Consulta a tráves del NSS	2,515	13.4
Consumos no reconocidos	516	2.7
Actualización de historial crediticio no realizada	473	2.5
Negativa en el pago de la indemnización	327	1.7
Orientación sobre autoridades y diversas entidades	286	1.5
Cargos no reconocidos en la cuenta	215	1.1
La institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	214	1.1
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	203	1.1
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	187	1.0
Otras causas	4,268	22.7
Total	**18,826**	**100.0**

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

Baja California

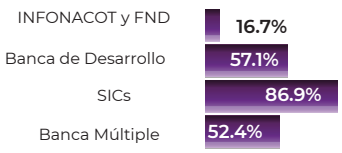
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BBVA Bancomer	607	14.0	Tarjeta de crédito	815	18.8	Consumos no reconocidos	497	11.5
Grupo Financiero Banorte	419	9.7	Daños - Automóviles	536	12.4	Negativa en el pago de la indemnización	322	7.4
TransUnion	406	9.4	Reporte de crédito especial	516	11.9	Actualización de historial crediticio no realizada	257	5.9
Banamex / citibanamex	387	8.9	Tarjeta de débito	417	9.6	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	175	4.0
Santander	220	5.1	Crédito personal	196	4.5	La institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantia, gravamen, 1er testimonio	164	3.8
Quálitas	153	3.5	Banca móvil	181	4.2	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	156	3.6
BanCoppel	152	3.5	Crédito de nómina	169	3.9	Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida	142	3.3
HSBC	142	3.3	Cuenta de ahorro	148	3.4	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	140	3.2
AXA	131	3.0	Vida - Individual	145	3.3	Cargos no reconocidos en la cuenta	129	3.0
círculo de crédito Sociedad de Información Crediticia	110	2.5	Cuenta de cheques	137	3.2	Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	121	2.8
Otras instituciones	1,604	37.0	Otros productos	1,071	24.7	Otras causas	2,228	51.4
Total	4,331	100.0	Total	4,331	100.0	Total	4,331	100.0

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

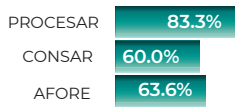
Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



	2017	2018
Resolución del Sector	47.4%	58.7%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	20	20

Instituciones SAR



	2017	2018
Resolución del Sector	64.7%	63.8%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	17	22

Instituciones de Seguros

	2017	2018
Resolución del Sector	24.4%	23.2%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	22	24

SOFOM

	2017	2018
Resolución del Sector	49.4%	67.0%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	23	21

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación 2018-2017	19.5%	-1.8%	-	3.4%	-	-	-	17.9%
Part.	93.2%	5.3%	0.0%	1.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones						Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
89.7	Instituciones de Crédito	20,326	802	0	206	0	0	0	21,334
	Banca Múltiple	812	623	0	199	0	0	0	1,634
	SICs	19,496	167	0	5	0	0	0	19,668
	Banca de Desarrollo	15	10	0	1	0	0	0	26
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	3	2	0	1	0	0	0	6
6.3	Instituciones SAR	1,335	143	0	20	0	0	0	1,498
	AFORE	210	126	0	20	0	0	0	356
	CONSAR	1	0	0	0	0	0	0	1
	PROCESAR	1,124	17	0	0	0	0	0	1,141
2.1	Instituciones de Seguros	269	142	0	91	0	0	0	502
1.6	SOFOM	183	159	0	42	0	0	0	384
0.1	Servicios otorgados por Condusef	31	0	0	0	0	0	0	31
0.2	Otros sectores	34	3	0	1	0	0	0	38
	Total general	**22,178**	**1,249**	**0**	**360**	**0**	**0**	**0**	**23,787**

Asesorías

Principales Instituciones

Institución	Asuntos	Part.%
TransUnion	18,711	84.4
PROCESAR 20 AÑOS	1,124	5.1
círculo de crédito	714	3.2
BBVA Bancomer	260	1.2
Banamex citibanamex	142	0.6
GRUPO FINANCIERO BANORTE	114	0.5
Santander	78	0.4
Dun & Bradstreet	70	0.3
Banco Azteca	41	0.2
HSBC	39	0.2
Otras instituciones	885	4.0
Total	**22,178**	**100.0**

Principales Productos

Producto	Asuntos	Part.%
Información sobre productos y servicios financieros	12,237	55.2
Reporte de crédito especial	7,346	33.1
Consulta a la BNDSAR	1,124	5.1
Crédito personal	219	1.0
Tarjeta de crédito	210	0.9
Tarjeta de débito	109	0.5
Daños - Automóviles	90	0.4
SIAB Vida	83	0.4
Cuenta de ahorro	75	0.3
Retiros totales	58	0.3
Otros productos	627	2.8
Total	**22,178**	**100.0**

Principales Causas

Causa	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	12,466	56.2
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	7,178	32.4
Consulta a través del NSS	886	4.0
Consumos no reconocidos	122	0.6
Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	97	0.4
Actualización de historial crediticio no realizada	88	0.4
SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro (s)	83	0.4
Cargos no reconocidos en la cuenta	66	0.3
Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	55	02
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	50	0.2
Otras causas	1,087	4.9
Total	**22,178**	**100.0**

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

Baja California Sur

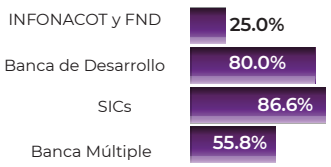
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BBVA Bancomer	283	17.6	Crédito personal	236	14.7	Consumos no reconocidos	139	8.6
Grupo Financiero Banorte	138	8.6	Tarjeta de crédito	210	13.1	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	107	6.7
Banamex / citibanamex	131	8.1	Reporte de crédito especial	166	10.3	Actualización de historial crediticio no realizada	92	5.7
TransUnion	97	6.0	Tarjeta de débito	121	7.5	Cargos no reconocidos en la cuenta	73	4.5
Santander	84	5.2	Daños - Automóviles	119	7.4	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el usuario, cliente y/o socio	61	3.8
círculo de crédito	71	4.4	Cuenta de ahorro	87	5.4	Negaiva en el pago de la indemnización	59	3.7
HSBC	40	2.5	Cajero automático	63	3.9	Transferencia electronica no reconocida	56	3.5
Banco Azteca	39	2.4	Retiros totales	63	3.9	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	55	3.4
afore XXI Banorte	38	2.4	Cuenta de cheques	60	3.7	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	55	3.4
GNP Seguros	38	2.4	Vida - Individual	58	3.6	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	47	2.9
Otras instituciones	650	40.4	Otros productos	426	26.5	Otras causas	865	53.8
Total	1,609	100.0	Total	1,609	100.0	Total	1,609	100.0

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

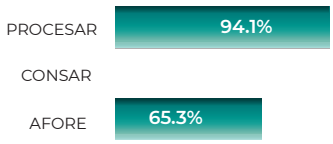
Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



	2017	2018
Resolución del Sector	50.7%	61.5%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	18	17

Instituciones SAR

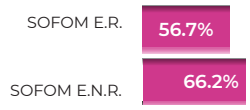


	2017	2018
Resolución del Sector	70.5%	68.3%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	17	17

Instituciones de Seguros

	2017	2018
Resolución del Sector	34.4%	24.6%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	21	24

SOFOM



	2017	2018
Resolución del Sector	64.2%	64.6%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	15	17

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación 2018-2017	1.5%	0.4%	-	-5.3%	-	-	-	1.2%
Part.	80.3%	17.8%	0.0%	1.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones						Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
85.8	Instituciones de Crédito	19,238	3,246	0	260	0	0	0	22,744
	Banca Múltiple	1,298	1,202	0	256	0	0	0	2,756
	SICs	17,919	2,024	0	1	0	0	0	19,944
	Banca de Desarrollo	15	15	0	2	0	0	0	32
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	6	5	0	1	0	0	0	12
3.5	Instituciones SAR	688	210	0	43	0	0	0	941
	AFORE	192	191	0	43	0	0	0	426
	CONSAR	0	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	496	19	0	0	0	0	0	515
3.4	Instituciones de Seguros	420	373	0	118	0	0	0	911
7.0	SOFOM	910	878	0	75	0	0	0	1,863
0.0	Servicios otorgados por Condusef	1	0	0	0	0	0	0	1
0.2	Otros sectores	30	19	0	4	0	0	0	53
	Total general	21,287	4,726	0	500	0	0	0	26,513

Asesorías

Principales Instituciones

Institución	Asuntos	Part.%
TransUnion	9,019	42.4
círculo de crédito	8,894	41.8
PROCESAR 20 AÑOS	496	2.3
Banamex citibanamex	322	1.5
BBVA Bancomer	320	1.5
CRÉDITO MAESTRO	167	0.8
GRUPO FINANCIERO BANORTE	166	0.8
Santander	136	0.6
Préstamofeliz	128	0.6
CREDIFIEL	99	0.5
Otras instituciones	1,540	7.2
Total	21,287	100.0

Principales Productos

Producto	Asuntos	Part.%
Reporte de crédito especial	17,882	84.0
Crédito personal	998	4.7
Consulta a la BNDSAR	496	2.3
Tarjeta de crédito	346	1.6
Cuenta de nómina	330	1.6
Vida - Individual	167	0.8
Daños - Automóviles	138	0.6
Banca móvil	97	0.5
Tarjeta de débito	90	0.4
Crédito al auto	77	0.4
Otros productos	666	3.1
Total	21,287	100.0

Principales Causas

Causa	Asuntos	Part.%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	15,936	74.9
Actualización de historial crediticio no realizada	1,851	8.7
Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	666	3.1
Consulta a través del NSS	475	2.2
Inconformidad con el saldo del crédito del monto de las amortizaciones	228	1.1
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	174	0.8
Cargos no reconocidos en la cuenta	135	0.6
Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	119	0.6
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	119	0.6
Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el usuario, cliente y/o socio	107	0.5
Otras causas	1,477	6.9
Total	21,287	100.0

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

Campeche

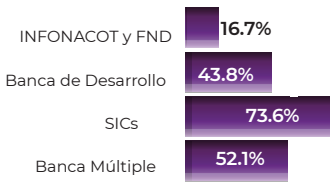
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	1,030	19.7	Reporte de crédito especial	1,992	38.1	Actualización de historial crediticio no realizada	1,854	35.5
círculo de crédito	990	18.9	Crédito personal	1,003	19.2	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	686	13.1
BBVA Bancomer	354	6.8	Cuenta de nómina	383	7.3	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	256	4.9
Banamex citibanamex	354	6.8	Tarjeta de crédito	383	7.3	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	180	3.4
GRUPO FINANCIERO BANORTE	203	3.9	Vida - Individual	205	3.9	Cargos no reconocidos en la cuenta	173	3.3
CRÉDITO MAESTRO	171	3.3	Daños - Automóviles	193	3.7	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	163	3.1
Santander	160	3.1	Banca móvil	121	2.3	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el usuario, cliente y/o socio	143	2.7
HSBC	136	2.6	Tarjeta de débito	108	2.1	Consumos no reconocidos	135	2.6
Préstamofeliz	132	2.5	Crédito al auto	90	1.7	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	119	2.3
CREDIfiel	106	2.0	Cuenta de ahorro	84	1.6	Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida	115	2.2
Otras instituciones	1,590	30.4	Otros productos	664	12.7	Otras causas	1,402	26.8
Total	5,226	100.0	Total	5,226	100.0	Total	5,226	100.0

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

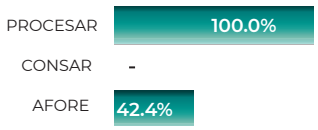
Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



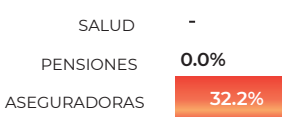
	2017	2018
Resolución del Sector	64.6%	64.6%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	14	14

Instituciones SAR



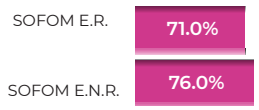
	2017	2018
Resolución del Sector	54.3%	46.8%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	13	18

Instituciones de Seguros



	2017	2018
Resolución del Sector	30.9%	32.1%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	18	20

SOFOM



	2017	2018
Resolución del Sector	71.1%	75.0%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	15	15

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación 2018-2017	0.1%	9.2%	-	-3.9%	-	-	-	-	0.6%
Part.	92.5%	6.1%	0.0%	1.4%	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		
59.9	Instituciones de Crédito	15,163	974	0	245	0	0	0	0	16,382
	Banca Múltiple	1,421	763	0	242	0	0	0	0	2,426
	SICs	13,705	201	0	1	0	0	0	0	13,907
	Banca de Desarrollo	21	3	0	0	0	0	0	0	24
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	16	7	0	2	0	0	0	0	25
22.0	Instituciones SAR	5,797	212	0	20	0	0	0	0	6,029
	AFORE	688	205	0	20	0	0	0	0	913
	CONSAR	26	3	0	0	0	0	0	0	29
	PROCESAR	5,083	4	0	0	0	0	0	0	5,087
3.6	Instituciones de Seguros	554	332	0	107	0	0	0	0	993
1.2	SOFOM	164	147	0	17	0	0	0	0	328
10.7	Servicios otorgados por Condusef	2,936	0	0	0	0	0	0	0	2,936
2.5	Otros sectores	692	1	0	2	0	0	0	0	695
	Total general	25,306	1,666	0	391	0	0	0	0	27,363

Asesorías

Principales Instituciones

Institución	Asuntos	Part.%
TransUnion	12,712	50.2
PROCESAR 20 AÑOS	5,083	20.1
círculo de crédito	953	3.8
BBVA Bancomer	218	0.9
Banamex citibanamex	202	0.8
GRUPO FINANCIERO BANORTE	174	0.7
Santander	136	0.5
MetLife	135	0.3
BanCoppel	111	0.4
Banco Azteca	107	0.4
Otras instituciones	5,475	21.6
Total	25,306	100.0

Principales Productos

Producto	Asuntos	Part.%
Reporte de crédito especial	13,582	53.7
Consulta a la BNDSAR	5,081	20.1
Información sobre los servicios que ofrece Condusef	1,738	6.9
Servicio de Atención de Condusef	1,050	4.1
Información no financiera	506	2.0
Tarjeta de crédito	446	1.8
Crédito personal	250	1.0
Vida - Individual	221	0.9
Información sobre productos y servicios financieros	197	0.8
Cuenta de ahorro	172	0.7
Otros productos	2,063	8.2
Total	25,306	100.0

Principales Causas

Causa	Asuntos	Part.%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	12,922	51.1
Consulta a través del NSS	4,943	19.5
Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	1,541	6.1
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	865	3.4
Información general sobre ubicación y honorarios de servicio de las oficinas de atención	515	2.0
Orientación sobre autoridades y diversas entidades	323	1.3
Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef	311	1.2
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios	310	1.2
Consulta sobre el Búro de Entidades Financierad	251	1.0
Consumos no reconocidos	251	1.0
Otras causas	3,074	12.1
Total	25,306	100.0

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

Ciudad Juárez

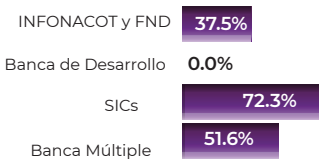
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BBVA Bancomer	238	11.6	Tarjeta de crédito	304	14.8	Consumos no reconocidos	184	8.9
Banamex citibanamex	148	7.2	Crédito personal	201	9.8	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	165	8.0
Grupo Financiero Banorte	144	7.0	Reporte de crédito especial	201	9.8	Cargos no reconocidos en la cuenta	143	7.0
TransUnion	138	6.7	Daños - Automóviles	193	9.4	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	134	6.5
Santander	123	6.0	Vida - Individual	183	8.9	Negativa en el pago de la indemnización	133	6.5
MetLife	119	5.8	Cuenta de ahorro	182	8.8	La institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	105	5.1
HSBC	103	5.0	Tarjeta de débito	92	4.5	Actualización de historial crediticio no realizada	87	4.2
BanCoppel	84	4.1	Retiros totales	69	3.4	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	76	3.7
círculo de crédito Sociedad de Información Crediticia	55	2.7	Cajero automático	63	3.1	Crédito no reconocido en el historial crediticio	74	3.6
Scotiabank	53	2.6	Cuenta de cheques	59	2.9	Solicitud de retito no concluida o no atendida	59	2.9
Otras instituciones	852	41.4	Otros productos	510	24.8	Otras causas	897	43.6
Total	2,057	100.0	Total	2,057	100.0	Total	2,057	100.0

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

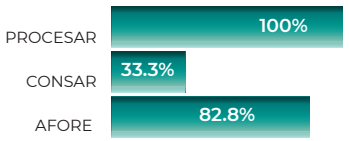
Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



	2017	2018
Resolución del Sector	54.8%	55.0%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	38	19

Instituciones SAR

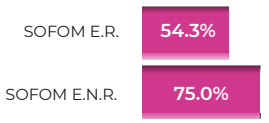


	2017	2018
Resolución del Sector	83.5%	82.5%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	204	18

Instituciones de Seguros

	2017	2018
Resolución del Sector	52.7%	38.9%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	39	21

SOFOM



	2017	2018
Resolución del Sector	60.4%	68.1%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	47	20

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación 2018-2017	8.9%	9.0%	-	5.4%	-	-	-	8.8%
Part.	78.4%	18.6%	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	
69.2	Instituciones de Crédito	16,535	3,270	0	498	0	0	0	20,303
	Banca Múltiple	3,056	2,738	0	492	0	0	0	6,286
	SICs	13,441	502	0	4	0	0	0	13,947
	Banca de Desarrollo	14	15	0	0	0	0	0	29
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	24	15	0	2	0	0	0	41
11.0	Instituciones SAR	2,346	823	0	67	0	0	0	3,236
	AFORE	775	714	0	67	0	0	0	1,556
	CONSAR	16	16	0	0	0	0	0	32
	PROCESAR	1,555	93	0	0	0	0	0	1,648
7.3	Instituciones de Seguros	1,047	873	0	227	0	0	0	2,147
3.5	SOFOM	496	454	0	74	0	0	0	1,024
8.5	Servicios otorgados por Condusef	2,492	0	0	0	0	0	0	2,492
0.5	Otros sectores	101	28	0	9	0	0	0	138
	Total general	23,017	5,448	0	875	0	0	0	29,340

Asesorías

Principales Instituciones

Institución	Asuntos	Part.%
TransUnion	12,497	54.3
PROCESAR 20 AÑOS	1,555	6.8
círculo de crédito	853	3.7
Banamex / citibanamex	666	2.9
BBVA Bancomer	639	2.8
Grupo Financiero Banorte	450	2.0
Santander	349	1.5
HSBC	192	0.8
afore XXI Banorte	188	0.8
Scotiabank	151	0.7
Otras instituciones	5,477	23.8
Total	23,017	100.0

Principales Productos

Producto	Asuntos	Part.%
Reporte de crédito especial	13,411	58.3
Información sobre los servicios que ofrece la Condusef	2,436	10.6
Consulta a la BNDSAR	1,543	6.7
Tarjeta de crédito	1,132	4.9
Crédito personal	513	2.2
Daños - Automóviles	497	2.2
Cuenta de ahorro	480	2.1
Tarjeta de débito	293	1.3
Retiros totales	279	1.2
Cuenta de nómina	220	1.0
Otros productos	2,213	9.6
Total	23,017	100.0

Principales Causas

Causa	Asuntos	Part.%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	12,992	56.4
Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	1,962	8.5
Consulta a través del NSS	1,443	6.3
Consumos no reconocidos	538	2.3
Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef	515	2.2
Cargos no reconocidos en la cuenta	443	1.9
Negativa en el pago de la indemnización	432	1.9
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	427	1.9
Actualización de historial crediticio no realizada	409	1.8
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	354	1.5
Otras causas	3,502	15.2
Total	23,017	100.0

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

Coahuila

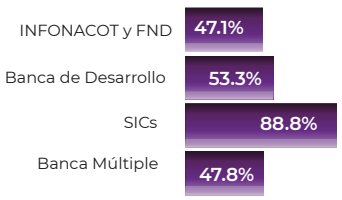
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
Banamex citibanamex	697	11.0	Tarjeta de crédito	1,212	19.2	Consumos no reconocidos	600	9.5
BBVA Bancomer	649	10.3	Cuenta de ahorro	579	9.2	Negativa en el pago de la indemnización	546	8.6
Grupo Financiero Banorte	511	8.1	Daños - Automóviles	574	9.1	Cargos no reconocidos en la cuenta	521	8.2
Santander	398	6.3	Crédito personal	566	9.0	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	459	7.3
TransUnion	313	5.0	Reporte de crédito especial	499	7.9	Actualización de historial crediticio no realizada	404	6.4
HSBC	221	3.5	Retiros totales	298	4.7	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	389	6.2
afore XXI Banorte	187	3.0	Tarjeta de débito	290	4.6	Solicitud de retiro no concluida o no atendida	278	4.4
Scotiabank	168	2.7	Cuenta de nómina	236	3.7	La institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantia, gravamen, 1er testimonio	223	3.5
Banco Azteca	125	2.0	Vida - Individual	227	3.6	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	188	3.0
MetLife	125	2.0	Cajero automático	166	2.6	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	135	2.1
Otras Instituciones	2,929	46.3	Otos productos	1,676	26.5	Otras causas	2,580	40.8
Total	6,323	100.0	Total	6,323	100.0	Total	6,323	100.0

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

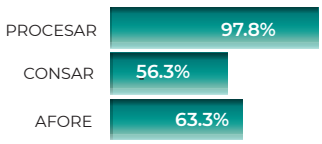
Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



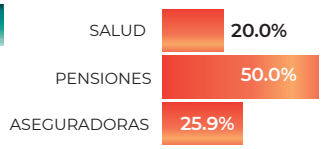
	2017	2018
Resolución del Sector	51.9%	53.5%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	17	17

Instituciones SAR



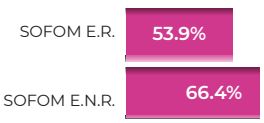
	2017	2018
Resolución del Sector	78.4%	66.7%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	12	14

Instituciones de Seguros



	2017	2018
Resolución del Sector	37.5%	25.9%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	17	18

SOFOM



	2017	2018
Resolución del Sector	59.3%	61.2%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	15	21

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación 2018-2017	-0.1%	2.6%	-	19.4%	-	-	-	0.8%
Part.	84.5%	12.2%	0.0%	3.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones						Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
86.1	Instituciones de Crédito	19,548	2,311	0	544	0	0	0	22,403
	Banca Múltiple	1,383	1,221	0	538	0	0	0	3,142
	SICs	18,146	1,071	0	3	0	0	0	19,220
	Banca de Desarrollo	13	12	0	1	0	0	0	26
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	6	7	0	2	0	0	0	15
4.4	Instituciones SAR	862	249	0	32	0	0	0	1,143
	AFORE	240	234	0	32	0	0	0	506
	CONSAR	12	11	0	0	0	0	0	23
	PROCESAR	610	4	0	0	0	0	0	614
2.8	Instituciones de Seguros	319	256	0	142	0	0	0	717
3.2	SOFOM	383	331	0	126	0	0	0	840
3.2	Servicios otorgados por Condusef	821	0	0	0	0	0	0	821
0.4	Otros sectores	56	32	0	18	0	0	0	106
	Total general	21,989	3,179	0	862	0	0	0	26,030

Asesorías

Principales Instituciones

Institución	Asuntos	Part.%
TransUnion	17,161	78.0
círculo de crédito	976	4.4
PROCESAR 20 AÑOS	610	2.8
BBVA Bancomer	290	1.3
Banamex citibanamex	274	1.2
Santander	221	1.0
GRUPO FINANCIERO BANORTE	159	0.7
invex Banco	85	0.5
HSBC	79	0.3
BanCoppel	63	0.3
Otras instituciones	2,071	19.3
Total	21,989	100.0

Principales Productos

Producto	Asuntos	Part.%
Reporte de crédito especial	18,096	82.3
Información sobre los servicios que ofrece Condusef	738	3.4
Tarjeta de crédito	617	2.8
Consulta a la BNDSAR	610	2.8
Crédito personal	336	1.5
Tarjeta de débito	270	1.2
Crédito de nómina	131	0.6
Daños - Automóviles	117	0.5
Retiros totales	97	0.4
Vida - Individual	93	0.4
Otros productos	884	4.0
Total	21,989	100.0

Principales Causas

Causa	Asuntos	Part.%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	17,037	77.5
Consulta a través del NSS	605	2.8
Actualización de historial crediticio no realizada	412	1.9
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	312	1.4
Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante la Condusef	311	1.4
Consumos no reconocidos	288	1.3
Crédito no reconocido en el historial crediticio	284	1.3
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	281	1.3
Servicio de consulta e impresión de la CURP	232	1.1
Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	224	1.0
Otras causas	2,003	9.1
Total	21,989	100.0

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

Colima

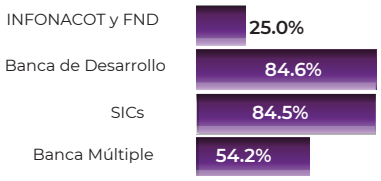
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	720	17.8	Reporte de crédito especial	1,028	25.4	Consumos no reconocidos	436	10.8
BBVA Bancomer	375	9.3	Tarjeta de crédito	789	19.5	Actualización de historial crediticio no realizada	424	10.5
círculo de crédito	354	8.8	Crédito personal	399	9.9	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	355	8.8
Banamex citibanamex	331	8.2	Tarjeta de débito	326	8.1	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	321	7.9
Santander	280	6.9	Daños - Automóviles	174	4.3	Crédito no reconocido en el historial crediticio	307	7.6
Grupo Financiero Banorte	213	5.3	Crédito de nómina	165	4.1	Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	151	3.7
invex Banco	110	2.7	Vida - Individual	137	3.4	Cargos no reconocidos en la cuenta	136	3.4
HSBC	100	2.5	Cuenta de ahorro	119	2.9	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	131	3.2
BanCoppel	89	2.2	Retiros totales	109	2.7	Solicitud de retiro no concluida o no atendida	96	2.4
citibanamex Afore	58	1.4	Cuenta de cheques	87	2.2	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	86	2.1
Otras Instituciones	1,411	34.9	Otros productos	708	17.5	Otras causas	1,598	39.5
Total	4,041	100.0	Total	4,041	100.0	Total	4,041	100.0

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

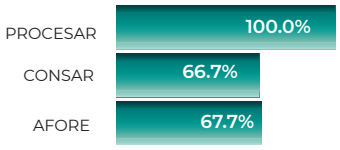
Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



	2017	2018
Resolución del Sector	62.1%	65.9%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	17	17

Instituciones SAR

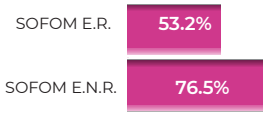


	2017	2018
Resolución del Sector	82.2%	68.1%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	16	17

Instituciones de Seguros

	2017	2018
Resolución del Sector	41.6%	34.6%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	20	22

SOFOM



	2017	2018
Resolución del Sector	62.8%	70.5%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	18	19

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación 2018-2017	12.8%	-2.6%	-	8.0%	-	-	-	10.6%
Part.	85.3%	11.5%	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	Defensa DLG	
86.0	Instituciones de Crédito	31,297	3,390	0	796	0	0	0	35,483
	Banca Múltiple	1,849	1,614	0	578	0	0	0	4,041
	SICs	29,350	1,677	0	189	0	0	0	31,216
	Banca de Desarrollo	92	91	0	26	0	0	0	209
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	6	8	0	3	0	0	0	17
7.5	Instituciones SAR	2,610	422	0	62	0	0	0	3,094
	AFORE	242	224	0	50	0	0	0	516
	CONSAR	0	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	2,368	198	0	12	0	0	0	2,578
3.8	Instituciones de Seguros	766	597	0	206	0	0	0	1,569
2.2	SOFOM	397	299	0	215	0	0	0	911
0.0	Servicios otorgados por Condusef	0	0	0	0	0	0	0	0
0.5	Otros sectores	140	40	0	20	0	0	0	200
	Total general	35,210	4,748	0	1,299	0	0	0	41,257

Asesorías

Principales Instituciones

Institución	Asuntos	Part.%
círculo de crédito	16,917	48.0
TransUnion	12,122	34.4
PROCESAR 20 AÑOS	2,368	6.7
BBVA Bancomer	467	1.3
Banamex citibanamex	392	1.1
Dun & Bradstreet	310	0.9
GRUPO FINANCIERO BANORTE	293	0.8
MetLife	250	0.7
Santander	185	0.5
Banco Azteca	122	0.3
Otras instituciones	1,784	5.1
Total	35,210	100.0

Principales Productos

Producto	Asuntos	Part.%
Reporte de crédito especial	29,331	83.3
Consulta a la BNDSAR	2,356	6.7
Tarjeta de débito	588	1.7
Tarjeta de crédito	463	1.3
Vida - Individual	445	1.3
Crédito personal	369	1.0
Cuenta de nómina	242	0.7
Crédito de nómina	193	0.5
Daños - Automóviles	137	0.4
Cuenta de ahorro	123	0.3
Otros productos	963	2.7
Total	35,210	100.0

Principales Causas

Causa	Asuntos	Part.%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	27,764	78.9
Consulta a través del NSS	2,172	6.2
Crédito no reconocido en el historial crediticio	599	1.7
Consumos no reconocidos	456	1.3
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	330	0.9
Cargos no reconocidos en la cuenta	264	0.7
Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	220	0.6
Desacuerdo con el domicilio registrado en el reporte	215	0.6
Actualización de historial crediticio no realizada	212	0.6
Incumplimiento con los términos del contrato	184	0.5
Otras causas	2,794	7.9
Total	35,210	100.0

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

Chiapas

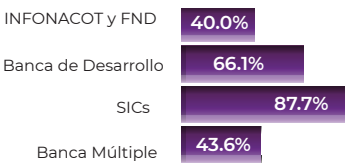
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	1,076	17.8	Reporte de crédito especial	1,838	30.4	Crédito no reconocido en el historial crediticio	675	11.2
círculo de crédito	770	12.7	Tarjeta de débito	685	11.3	Consumos no reconocidos	554	9.2
BBVA Bancomer	532	8.8	Tarjeta de crédito	531	8.8	Cargos no reconocidos en la cuenta	337	5.6
Banamex citibanamex	457	7.6	Crédito personal	504	8.3	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	290	4.8
GRUPO FINANCIERO BANORTE	376	6.2	Vida - Individual	442	7.3	Negativa en el pago de la indemnización	251	4.2
MetLife	278	4.6	Cuenta de nómina	292	4.8	Actualización de historial crediticio no realizada	240	4.0
Santander	237	3.9	Crédito de nómina	228	3.8	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	237	3.9
PROCESAR 20 AÑOS	210	3.5	Daños - Automóviles	196	3.2	Desacuerdo con el domicilio registrado en el reporte	234	3.9
Banco Azteca	152	2.5	Consulta a la BNDSAR	190	3.1	Incumplimiento con los términos del contrato	213	3.5
HSBC	140	2.3	Cuenta de ahorro	154	2.5	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	183	3.0
Otras instituciones	1,819	30.1	Otros productos	987	16.3	Otras causas	2,833	46.8
Total	6,047	100.0	Total	6,047	100.0	Total	6,047	100.0

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

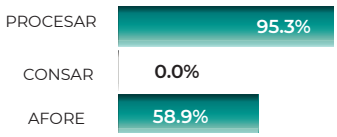
Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



	2017	2018
Resolución del Sector	60.3%	64.3%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	23	21

Instituciones SAR

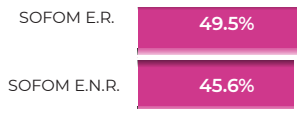


	2017	2018
Resolución del Sector	77.7%	75.2%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	16	17

Instituciones de Seguros

	2017	2018
Resolución del Sector	60.5%	36.0%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	21	22

SOFOM



	2017	2018
Resolución del Sector	45.9%	46.5%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	46	26

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación 2018-2017	12.3%	10.8%	-	3.6%	-	-	-	11.5%
Part.	70.9%	23.9%	0.0%	5.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones						Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
75.0	Instituciones de Crédito	20,516	5,676	0	973	0	0	0	27,165
	Banca Múltiple	3,649	3,380	0	807	0	0	0	7,836
	SICs	16,835	2,265	0	158	0	0	0	19,258
	Banca de Desarrollo	22	22	0	5	0	0	0	49
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	10	9	0	3	0	0	0	22
6.4	Instituciones SAR	1,465	687	0	158	0	0	0	2,310
	AFORE	665	637	0	136	0	0	0	1,438
	CONSAR	2	2	0	0	0	0	0	4
	PROCESAR	798	48	0	22	0	0	0	868
11.5	Instituciones de Seguros	1,860	1,680	0	612	0	0	0	4,152
3.7	SOFOM	623	581	0	146	0	0	0	1,350
0.1	Servicios otorgados por Condusef	54	0	0	0	0	0	0	54
3.3	Otros sectores	1,169	23	0	6	0	0	0	1,198
	Total general	25,687	8,647	0	1,895	0	0	0	36,229

Asesorías

Principales Instituciones

Institución	Asuntos	Part.%
TransUnion	15,764	61.4
BBVA Bancomer	995	3.9
círculo de crédito	947	3.7
PROCESAR 20 AÑOS	798	3.1
Banamex citibanamex	624	2.4
MetLife	599	2.3
Santander	451	1.8
GRUPO FINANCIERO BANORTE	440	1.7
HSBC	219	0.9
Scotiabank	213	0.8
Otras instituciones	4,637	18.1
Total	25,687	100.0

Principales Productos

Producto	Asuntos	Part.%
Reporte de crédito especial	16,409	63.9
Tarjeta de crédito	1,414	5.5
Información sobre productos y servicios	1,025	4.0
Vida - Individual	904	3.5
Crédito personal	818	3.2
Consulta a la BNDSAR	765	3.0
Tarjeta de débito	634	2.5
Daños - Automóviles	613	2.4
Información sobre productos y servicios no financieros	304	1.2
Retiros totales	251	1.0
Otros productos	2,550	9.9
Total	25,687	100.0

Principales Causas

Causa	Asuntos	Part.%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	13,784	53.7
Actualización de historial crediticio no realizada	2,262	8.8
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios	1,067	4.2
Consumos no reconocidos	812	3.2
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	743	2.9
Consulta a través del NSS	742	2.9
Negativa en el pago de la indemnización	490	1.9
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	418	1.6
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	306	1.2
Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	283	1.1
Otras causas	4,780	18.6
Total	25,687	100.0

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

Chihuahua

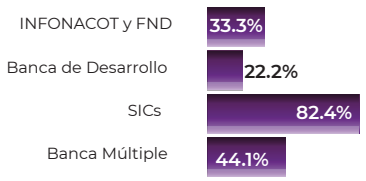
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	1,682	16.0	Reporte de crédito especial	2,287	21.7	Actualización de historial crediticio no realizada	1,665	15.8
BBVA Bancomer	1,097	10.4	Tarjeta de crédito	1,514	14.4	Consumos no reconocidos	1,012	9.6
Banamex citibanamex	702	6.7	Vida - Individual	1,047	9.9	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	822	7.8
MetLife	701	6.6	Crédito personal	915	8.7	Negativa en el pago de la indemnización	708	6.7
círculo de crédito Sociedad de Información Crediticia	626	5.9	Daños - Automóviles	874	8.3	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	497	4.7
Santander	565	5.4	Tarjeta de débito	779	7.4	Cargos no reconocidos en la cuenta	308	2.9
Grupo Financiero Banorte	545	5.2	Retiros totales	294	2.8	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	307	2.9
HSBC	274	2.6	Cuenta de nómina	227	2.2	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	278	2.6
Scotiabank	259	2.5	Cuenta de cheques	187	1.8	Crédito no reconocido en el historial crediticio	271	2.6
Profuturo	214	2.0	Cuenta de ahorro	183	1.7	Solicitud de retiro no concluida o no atendida	268	2.5
Otras Instituciones	3,877	36.8	Otros productos	2,235	21.2	Otras causas	4,406	41.8
Total	10,542	100.0	Total	10,542	100.0	Total	10,542	100.0

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

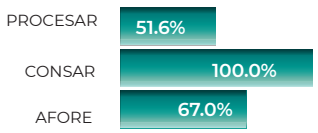
Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



	2017	2018
Resolución del Sector	53.4%	57.9%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	18	18

Instituciones SAR



	2017	2018
Resolución del Sector	75.3%	65.9%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	21	21

Instituciones de Seguros

	2017	2018
Resolución del Sector	39.0%	29.2%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	21	22

SOFOM

	2017	2018
Resolución del Sector	47.3%	56.0%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	17	19

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación 2018-2017	12.2%	5.2%	-	-16.9%	-	-	-	10.4%
Part.	83.3%	15.0%	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	
85.0	Instituciones de Crédito	22,822	3,346	0	329	0	0	0	26,497
	Banca Múltiple	1,883	1,792	0	319	0	0	0	3,994
	SICs	20,906	1,529	0	5	0	0	0	22,440
	Banca de Desarrollo	16	15	0	4	0	0	0	35
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	17	10	0	1	0	0	0	28
8.1	Instituciones SAR	2,088	424	0	14	0	0	0	2,526
	AFORE	337	315	0	14	0	0	0	666
	CONSAR	14	15	0	0	0	0	0	29
	PROCESAR	1,737	94	0	0	0	0	0	1,831
3.7	Instituciones de Seguros	558	482	0	128	0	0	0	1,168
2.7	SOFOM	410	364	0	56	0	0	0	830
0.0	Servicios otorgados por Condusef	0	0	0	0	0	0	0	0
0.4	Otros sectores	71	52	0	12	0	0	0	135
	Total general	25,949	4,668	0	539	0	0	0	31,156

Asesorías

Principales Instituciones

Institución	Asuntos	Part.%
TransUnion	18,194	70.1
círculo de crédito	2,680	10.3
PROCESAR 20 AÑOS	1,737	6.7
BBVA Bancomer	490	1.9
Banamex citibanamex	366	1.4
Santander	311	1.2
GRUPO FINANCIERO BANORTE	254	1.0
HSBC	83	0.3
PENSIONISSSTE	74	0.3
Scotiabank	72	0.3
Otras instituciones	1,688	6.5
Total	25,949	100.0

Principales Productos

Producto	Asuntos	Part.%
Reporte de crédito especial	20,700	79.8
Consulta a la BNDSAR	1,736	6.7
Tarjeta de crédito	666	2.6
Crédito personal	394	1.5
Vida - Individual	278	1.1
Cuenta de nómina	274	1.1
Cuenta de ahorro	239	0.9
Reporte de crédito	205	0.8
Crédito de nómina	203	0.8
Tarjeta de débito	142	0.5
Otros productos	1,112	4.3
Total	25,949	100.0

Principales Causas

Causa	Asuntos	Part.%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	19,380	74.7
Consulta a través del NSS	1,650	6.4
Actualización de historial crediticio no realizada	792	3.1
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	392	1.5
Crédito no reconocido en el historial crediticio	296	1.1
Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	257	1.0
Inconformidad con el saldo de crédito o del monto de las amortizaciones	204	0.8
Cargos no reconocidos en la cuenta	191	0.7
Consumos no reconocidos	169	0.7
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	154	0.6
Otras causas	2,464	11.0
Total	25,949	100.0

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

Durango

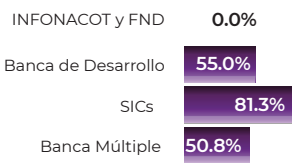
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	929	17.8	Reporte de crédito especial	1,337	25.7	Actualización de historial crediticio no realizada	775	14.9
círculo de crédito	590	11.3	Tarjeta de crédito	731	14.0	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	408	7.8
BBVA Bancomer	536	10.3	Crédito personal	398	7.6	Crédito no reconocido en el historial crediticio	314	6.0
Banamex citibanamex	407	7.8	Vida - Individual	325	6.2	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	256	4.9
Santander	362	7.0	Cuenta de nómina	300	5.8	Cargos no reconocidos en la cuenta	226	4.3
Grupo Financiero Banorte	328	6.3	Cuenta de ahorro	278	5.3	Consumos no reconocidos	216	4.1
HSBC	100	1.9	Crédito de nómina	210	4.0	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	216	4.1
Procesar 20 años	94	1.8	Reporte de crédito	197	3.8	Negativa en el pago de la indemnización	215	4.1
Scotiabank	82	1.6	Tarjeta de débito	175	3.4	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	171	3.3
MetLife	80	1.5	Daños - Automóviles	137	2.6	Disposición de efectivo en cajero atomático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	163	3.1
Otras instituciones	1,699	32.6	Otros productos	1,119	21.5	Otras causas	2,247	43.2
Total	5,207	100.0	Total	5,207	100.0	Total	5,207	100.0

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

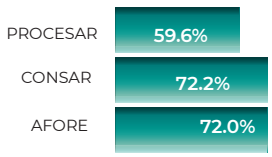
Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



	2017	2018
Resolución del Sector	59.4%	63.3%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	17	15

Instituciones SAR

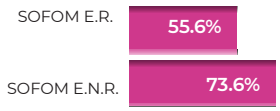


	2017	2018
Resolución del Sector	83.8%	69.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	17	12

Instituciones de Seguros

	2017	2018
Resolución del Sector	43.8%	37.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	20	20

SOFOM



	2017	2018
Resolución del Sector	60.9%	70.7%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	18	16

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación 2018-2017	22.4%	26.8%	-	14.1%	-	-	-	22.6%
Part.	89.3%	8.6%	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	
81.3	Instituciones de Crédito	35,046	3,407	0	735	0	0	0	39,188
	Banca Múltiple	4,471	1,940	0	727	0	0	0	7,138
	SICs	29,833	1,462	0	8	0	0	0	31,303
	Banca de Desarrollo	572	2	0	0	0	0	0	574
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	170	3	0	0	0	0	0	173
6.2	Instituciones SAR	2,805	164	0	37	0	0	0	3,006
	AFORE	2,094	152	0	37	0	0	0	2,283
	CONSAR	26	4	0	0	0	0	0	30
	PROCESAR	685	8	0	0	0	0	0	693
4.7	Instituciones de Seguros	1,626	467	0	185	0	0	0	2,278
2.9	SOFOM	1,259	86	0	48	0	0	0	1,393
1.7	Servicios otorgados por Condusef	814	0	0	0	0	0	0	814
3.1	Otros sectores	1,484	12	0	6	0	0	0	1,502
	Total general	43,034	4,136	0	1,011	0	0	0	48,181

Asesorías

Principales Instituciones

Institución	Asuntos	Part.%
círculo de crédito	14,757	34.3
TransUnion	13,752	32.0
BBVA Bancomer	1,062	2.5
Grupo Financiero Banorte	731	1.7
Procesar 20 años	685	1.6
Banamex / citibanamex	659	1.5
Santander	332	0.8
Banco Azteca	216	0.5
HSBC	197	0.5
Profuturo	157	0.4
Otras instituciones	10,486	24.4
Total	43,034	100.0

Principales Productos

Producto	Asuntos	Part.%
Reporte de crédito especial	27,515	63.9
Información sobre productos y servicios financieros	8,760	20.4
Tarjeta de débito	1,189	2.8
Tarjeta de crédito	1,023	2.4
Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	685	1.6
Consulta a la BNDSAR	673	1.6
Daños- Automóviles	373	0.9
Crédito personal	332	0.8
Vida - Individual	201	0.5
Consulta de información a la autoridad	180	0.4
Otros productos	2,103	4.9
Total	43,034	100.0

Principales Causas

Causa	Asuntos	Part.%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	25,450	57.7
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	9,064	17.9
Consumos no reconocidos	1,414	3.3
Consulta a través del NSS	586	1.4
Información sobre la actualización de historial crediticio	579	1.3
Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	501	1.2
Crédito no reconocido en el historial crediticio	474	1.1
Actualización de historial crediticio no realizada	402	0.9
Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	316	0.7
Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	230	0.5
Otras causas	4,018	9.3
Total	43,034	100.0

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

Estado de México

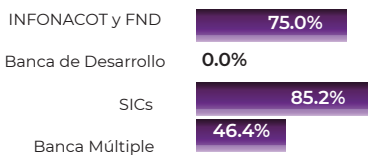
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	902	17.5	Reporte de crédito especial	1,372	26.7	Consumos no reconocidos	1,300	25.3
BBVA Bancomer	718	13.9	Tarjeta de débito	1,098	21.3	Crédito no reconocido en el historial crediticio	473	9.2
Grupo Financiero Banorte	703	13.7	Tarjeta de crédito	834	16.2	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	308	6.0
círculo de crédito	560	10.9	Daños - Automóviles	360	6.9	Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	229	4.4
Banamex / citibanamex	445	8.6	Crédito personal	207	4.0	Negativa en el pago de la indemnización	228	4.4
Santander	263	5.1	Vida - Individual	180	3.5	Desacuerdo con el domicilio registrado en el reporte	226	4.4
HSBC	140	2.7	Cajero automático	142	2.8	Bloqueo de consulta de historial crediticio	179	3.5
Profuturo	111	2.2	Cuenta de cheques	132	2.6	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	161	3.1
Banco Azteca	103	2.0	Reporte de crédito	98	1.9	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	93	1.8
Quálitas	97	1.9	Crédito al auto	80	1.6	Transferencia electrónica no reconocida	92	1.8
Otras instituciones	1,105	21.5	Otros productos	644	12.5	Otras causas	1,858	36.1
Total	5,147	100.0	Total	5,147	100.0	Total	5,147	100.0

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

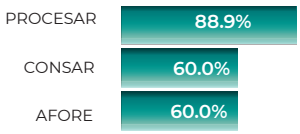
Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



	2017	2018
Resolución del Sector	60.7%	60.7%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	17	17

Instituciones SAR

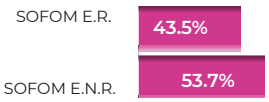


	2017	2018
Resolución del Sector	75.7%	61.3%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	26	22

Instituciones de Seguros

	2017	2018
Resolución del Sector	26.6%	24.1%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	22	21

SOFOM



	2017	2018
Resolución del Sector	51.4%	50.0%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	27	19

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación 2018-2017	13.0%	30.7%	-	7.8%	-	-	-	16.4%
Part.	73.1%	22.9%	0.0%	4.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones						Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
86.2	Instituciones de Crédito	23,963	6,583	0	879	0	0	0	31,425
	Banca Múltiple	2,857	2,597	0	766	0	0	0	6,220
	SICs	21,071	3,957	0	101	0	0	0	25,129
	Banca de Desarrollo	26	20	0	10	0	0	0	56
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	9	9	0	2	0	0	0	20
4.3	Instituciones SAR	1,063	418	0	91	0	0	0	1,572
	AFORE	407	383	0	91	0	0	0	881
	CONSAR	0	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	656	35	0	0	0	0	0	691
5.9	Instituciones de Seguros	995	871	0	297	0	0	0	2,163
2.6	SOFOM	453	397	0	100	0	0	0	950
0.0	Servicios otorgados por Condusef	0	0	0	0	0	0	0	0
0.9	Otros sectores	168	82	0	92	0	0	0	342
	Total general	26,642	8,351	0	1,459	0	0	0	36,452

Asesorías

Principales Instituciones

Institución	Asuntos	Part.%
TransUnion	16,012	60.1
círculo de crédito	5,027	18.9
BBVA Bancomer	741	2.8
PROCESAR 20 AÑOS	656	2.5
Banamex citibanamex	557	2.1
GRUPO FINANCIERO BANORTE	409	1.5
Santander	315	1.2
MetLife	229	0.9
HSBC	138	0.5
invex Banco	136	0.5
Otras instituciones	2,422	9.1
Total	26,642	100.0

Principales Productos

Producto	Asuntos	Part.%
Reporte de crédito especial	21,038	79.0
Tarjeta de crédito	1,239	4.7
Tarjeta de débito	747	2.8
Consulta a la BNDSAR	656	2.5
Crédito personal	526	2.0
Vida - Individual	386	1.4
Daños - Automóviles	312	1.2
Cuenta de cheques	181	0.7
Retiros totales	169	0.6
Cuenta de nómina	145	0.5
Otros productos	1,243	4.7
Total	26,642	100.0

Principales Causas

Causa	Asuntos	Part.%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	16,857	63.3
Actualización de historial crediticio no realizada	1,138	4.3
Crédito no reconocido en el historial crediticio	1,038	3.9
Consumos no reconocidos	990	3.7
Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	889	3.3
Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	848	3.2
Consulta a través del NSS	614	2.3
Eliminación de historial crediticio no realizada	422	1.6
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	356	1.3
Negativa en el pago de la indemnización	318	1.2
Otras causas	3,172	11.9
Total	26,642	100.0

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

Guanajuato

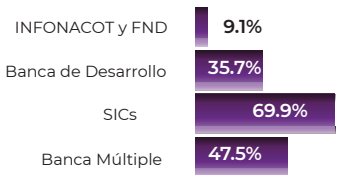
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	2,871	29.3	Reporte de crédito especial	4,045	41.2	Consumos no reconocidos	1,176	12.0
círculo de crédito	1,171	11.9	Tarjeta de crédito	1,449	14.8	Actualización de historial crediticio no realizada	1,164	11.9
BBVA Bancomer	836	8.5	Tarjeta de débito	878	9.0	Crédito no reconocido en el historial crediticio	1,037	10.6
Banamex citibanamex	614	6.3	Crédito personal	587	6.0	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	867	8.8
Grupo Financiero Banorte	533	5.4	Vida - Individual	453	4.6	Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	810	8.3
Santander	408	4.2	Daños - Automóviles	435	4.4	Negativa en el pago de la indemnización	422	4.3
MetLife	247	2.5	Cuenta de cheques	235	2.4	Eliminación de historial crediticio no realizada	418	4.3
HSBC	169	1.7	Retiros totales	203	2.1	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	415	4.2
invex Banco	166	1.7	Cuenta de nómina	172	1.8	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	301	3.1
Profuturo	128	1.3	Cuenta de ahorro	156	1.2	Cargos no reconocidos en la cuenta	291	3.0
Otras instituciones	2,667	27.2	Otros productos	1,197	12.2	Otras causas	2,909	29.7
Total	9,810	100.0	Total	9,810	100.0	Total	9,810	100.0

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

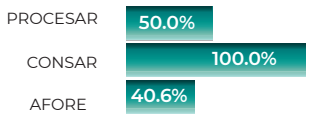
Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



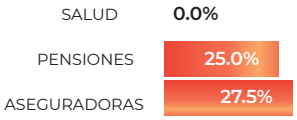
	2017	2018
Resolución del Sector	59.5%	59.8%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	19	18

Instituciones SAR



	2017	2018
Resolución del Sector	70.4%	41.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	14	24

Instituciones de Seguros



	2017	2018
Resolución del Sector	52.5%	27.3%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	18	22

SOFOM

	2017	2018
Resolución del Sector	53.6%	60.3%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	21	24

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación 2018-2017	-6.8%	-5.7%	-	1.3%	-	-	-	-6.2%
Part.	82.6%	11.6%	0.0%	5.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones						Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
81.1	Instituciones de Crédito	13,252	1,396	0	656	0	0	0	15,304
	Banca Múltiple	1,277	827	0	647	0	0	0	2,751
	SICs	11,957	554	0	5	0	0	0	12,516
	Banca de Desarrollo	13	12	0	2	0	0	0	27
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	5	3	0	2	0	0	0	10
7.4	Instituciones SAR	1,151	198	0	55	0	0	0	1,404
	AFORE	217	194	0	55	0	0	0	466
	CONSAR	0	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	934	4	0	0	0	0	0	938
6.8	Instituciones de Seguros	618	372	0	292	0	0	0	1,282
2.9	SOFOM	249	202	0	87	0	0	0	538
1.5	Servicios otorgados por Condusef	274	0	0	0	0	0	0	274
0.4	Otros sectores	47	16	0	6	0	0	0	69
	Total general	15,591	2,184	0	1,096	0	0	0	18,871

Asesorías

Principales Instituciones

Institución	Asuntos	Part.%
TransUnion	8,140	52.2
círculo de crédito	3,586	23.0
PROCESAR 20 AÑOS	934	6.0
Banamex citibanamex	353	2.3
BBVA Bancomer	299	1.9
Dun & Bradstreet	231	1.5
MetLife	187	1.2
GRUPO FINANCIERO BANORTE	130	0.8
Santander	107	0.7
Banco Azteca	102	0.7
Otras instituciones	1,522	9.8
Total	15,591	100.0

Principales Productos

Producto	Asuntos	Part.%
Reporte de crédito especial	10,691	68.6
Reporte de crédito	1,030	6.6
Consulta a la BNDSAR	934	6.0
Tarjeta de crédito	325	2.1
Crédito personal	303	1.9
Cuenta de ahorro	273	1.8
Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	269	1.7
Información sobre productos y servicios financieros	243	1.6
Vida - Individual	239	1.5
Daños - Automóviles	174	1.1
Otros productos	1,110	7.1
Total	15,591	100.0

Principales Causas

Causa	Asuntos	Part.%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	10,673	68.5
Consulta a través del NSS	885	5.7
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	815	5.2
Negativa en el pago de la indemnización	252	1.6
Crédito no reconocido en el historial crediticio	225	1.4
Consumos no reconocidos	219	1.4
Cargos no reconocidos en la cuenta	176	1.1
Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	157	1.0
Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	137	0.9
Incumplimiento con los términos del contrato	130	0.8
Otras causas	1,922	12.3
Total	15,591	100.0

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

Guerrero

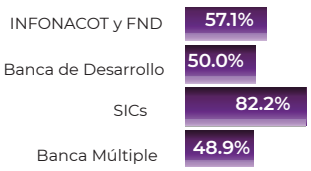
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
Banamex citibanamex	410	12.5	Reporte de crédito	499	15.2	Negativa en el pago de la indemnización	343	10.5
TransUnion	370	11.3	Tarjeta de crédito	388	11.8	Consumos no reconocidos	273	8.3
BBVA Bancomer	330	10.1	Crédito personal	341	10.4	Crédito no reconocido en el historial crediticio	231	7.0
MetLife	196	6.0	Cuenta de ahorro	330	10.1	Cargos no reconocidos en la cuenta	215	6.6
Grupo Financiero Banorte	175	5.3	Vida - Individual	260	7.9	Incumplimientos con los términos del contrato	150	4.6
círculo de crédito	171	5.2	Daños - Automóviles	247	7.5	Desacuerdo con el RF registrado en el reporte	137	4.2
Santander	149	4.5	Tarjeta de débito	194	5.9	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	131	4.0
Banco Azteca	123	3.8	Cajero automático	145	4.4	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	123	3.8
Crédito Maestro	85	2.6	Cuenta de nómina	136	4.1	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	117	3.6
HSBC	78	2.4	Emisión de estado de cuenta	94	2.9	Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	111	3.4
Otras instituciones	1,193	36.4	Otros productos	646	19.7	Otras causas	1,449	44.2
Total	3,280	100.0	Total	3,280	100.0	Total	3,280	100.0

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

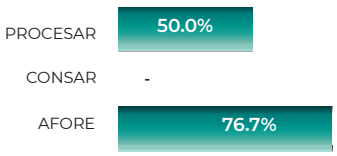
Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



	2017	2018
Resolución del Sector	50.2%	59.0%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	21	28

Instituciones SAR

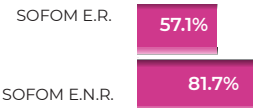


	2017	2018
Resolución del Sector	71.2%	76.5%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	15	29

Instituciones de Seguros

	2017	2018
Resolución del Sector	40.7%	36.3%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	44	34

SOFOM



	2017	2018
Resolución del Sector	52.8%	77.7%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	21	35

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación 2018-2017	0.3%	13.1%	-	1.8%	-	-	-	1.6%
Part.	86.5%	11.0%	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	
87.71	Instituciones de Crédito	26,465	2,401	0	494	0	0	0	29,360
	Banca Múltiple	1,671	1,562	0	475	0	0	0	3,708
	SICs	24,783	829	0	16	0	0	0	25,628
	Banca de Desarrollo	9	8	0	2	0	0	0	19
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	2	2	0	1	0	0	0	5
4.56	Instituciones SAR	1,264	217	0	45	0	0	0	1,526
	AFORE	186	177	0	45	0	0	0	408
	CONSAR	0	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	1,078	40	0	0	0	0	0	1,118
4.55	Instituciones de Seguros	720	604	0	198	0	0	0	1,522
2.90	SOFOM	455	416	0	101	0	0	0	972
0.01	Servicios otorgados por Condusef	5	0	0	0	0	0	0	5
0.27	Otros sectores	47	36	0	7	0	0	0	90
	Total general	28,956	3,674	0	845	0	0	0	33,475

Asesorías

Principales Instituciones

Institución	Asuntos	Part.%
TransUnion	15,388	53.1
círculo de crédito	9,306	32.1
PROCESAR 20 AÑOS	1,078	3.7
BBVA Bancomer	517	1.8
Banamex citibanamex	366	1.3
Santander	193	0.7
Grupo Financiero Banorte	150	0.5
HSBC	116	0.4
Crédito Maestro	109	0.4
MetLife	100	0.3
Otras instituciones	1,633	5.6
Total	28,956	100.0

Principales Productos

Producto	Asuntos	Part.%
Reporte de crédito especial	24,721	85.4
Consulta a la BNDSAR	1,078	3.7
Crédito personal	476	1.6
Tarjeta de crédito	475	1.6
Vida - Individual	311	1.1
Tarjeta de débito	294	1.0
Cuenta de ahorro	251	0.9
Daños - Automóviles	203	0.7
Cuenta de nómina	110	0.4
Cajero automático	91	0.3
Otros productos	946	3.3
Total	28,956	100.0

Principales Causas

Causa	Asuntos	Part.%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	23,931	82.6
Consulta a través del NSS	1,036	3.6
Crédito no reconocido en el historial crediticio	428	1.5
Consumos no reconocidos	379	1.3
Actualización de historial crediticio no realizada	287	1.0
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	234	0.8
Cargos no reconocidos en la cuenta	228	0.8
Incumplimiento con los términos del contrato	151	0.5
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	144	0.5
Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	122	0.4
Otras causas	2,016	7.0
Total	28,956	100.0

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

Hidalgo

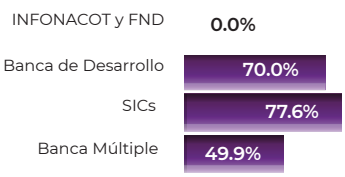
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BBVA Bancomer	621	13.7	Reporte de crédito especial	787	17.4	Consumos no reconocidos	498	11.0
TransUnion	530	11.7	Tarjeta de crédito	581	12.9	Crédito no reconocido en el historial crediticio	435	9.6
Banamex citibanamex	429	9.5	Crédito personal	547	12.1	Actualización de historial crediticio no realizada	294	6.5
círculo de crédito Sociedad de Información Crediticia	306	6.8	Tarjeta de débito	366	8.1	Cargos no reconocidos en la cuenta	291	6.4
Santander	265	5.9	Vida - Individual	356	7.9	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	243	5.4
Grupo Financiero Banorte	203	4.5	Cuenta de ahorro	322	7.1	Incumplimiento con los términos del contrato	178	3.9
HSBC	153	3.4	Daños - Automóviles	301	6.7	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	167	3.7
Crédito Maestro	132	2.9	Cuenta de nómina	137	3.0	Negativa en el pago de la indemnización	152	3.4
Profuturo	125	2.8	Cajero automático	105	2.3	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	131	2.9
MetLife	118	2.6	Crédito de nómina	96	2.1	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	124	2.7
Otras instituciones	1,637	36.2	Otros productos	921	20.4	Otras causas	2,006	44.4
Total	4,519	100.0	Total	4,519	100.0	Total	4,519	100.0

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

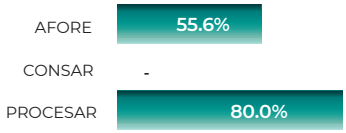
Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



	2017	2018
Resolución del Sector	56.8%	58.3%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	18	17

Instituciones SAR

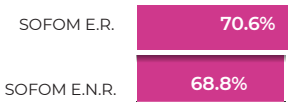


	2017	2018
Resolución del Sector	83.8%	59.5%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	11	20

Instituciones de Seguros

	2017	2018
Resolución del Sector	40.3%	36.9%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	19	21

SOFOM



	2017	2018
Resolución del Sector	53.7%	69.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	18	19

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación 2018-2017	-2.0%	15.8%		15.6%	-	-	-	3.1%
Part.	67.5%	23.9%	0.0%	8.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones						Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
70.5	Instituciones de Crédito	26,686	7,828	0	2,505	0	0	0	37,019
	Banca Múltiple	7,418	6,306	0	2,417	0	0	0	16,141
	SICs	19,239	1,501	0	80	0	0	0	20,820
	Banca de Desarrollo	20	14	0	4	0	0	0	38
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	9	7	0	4	0	0	0	20
10.5	Instituciones SAR	4,136	1,230	0	135	0	0	0	5,501
	AFORE	1,275	1,219	0	135	0	0	0	2,629
	CONSAR	1	0	0	0	0	0	0	1
	PROCESAR	2,860	11	0	0	0	0	0	2,871
9.2	Instituciones de Seguros	2,120	1,755	0	980	0	0	0	4,855
6.3	SOFOM	1,615	1,449	0	255	0	0	0	3,319
0.9	Servicios otorgados por Condusef	457	0	0	0	0	0	0	457
2.6	Otros sectores	429	302	0	613	0	0	0	1,344
	Total general	35,443	12,564	0	4,488	0	0	0	52,495

Asesorías

Principales Instituciones

Institución	Asuntos	Part.%
TransUnion	17,405	49.1
PROCESAR 20 AÑOS	2,860	8.1
BBVA Bancomer	2,133	6.0
círculo de crédito	1,811	5.1
Banamex citibanamex	1,200	3.4
GRUPO FINANCIERO BANORTE	1,014	2.9
Santander	767	2.2
invex Banco	427	1.2
Opcipres	419	1.2
HSBC	412	1.2
Otras instituciones	6,995	19.7
Total	35,443	100.0

Principales Productos

Producto	Asuntos	Part.%
Reporte de crédito especial	18,924	53.4
Consulta a la BNDSAR	2,856	8.1
Tarjeta de crédito	2,570	7.3
Tarjeta de débito	1,892	5.3
Crédito personal	1,361	3.8
Daños - Automóviles	1,262	3.6
Emisión de estado de cuenta	713	2.0
Información sobre productos y servicios financieros	594	1.7
Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	427	1.2
Cuenta de nómina	407	1.1
Otros productos	4,437	12.5
Total	35,443	100.0

Principales Causas

Causa	Asuntos	Part.%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	17,393	49.1
Consumos no reconocidos	2,890	8.2
Consulta a través del NSS	2,826	8.0
Negativa en el pago de la indemnización	1,249	3.5
Actualización de historial crediticio no realizada	917	2.6
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	858	2.4
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	772	2.2
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	747	2.1
Cargos no reconocidos en la cuenta	731	2.1
Incumplimiento con los términos del contrato	569	1.6
Otras causas	6,491	12.4
Total	35,443	100.0

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

Jalisco

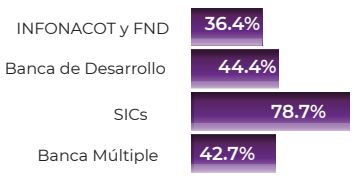
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BBVA Bancomer	2,438	14.3	Tarjeta de crédito	3,130	18.4	Consumos no reconocidos	3,598	21.1
Banamex citibanamex	1,410	8.3	Tarjeta de débito	2,345	13.8	Negativa en el pago de la indemnización	1,877	11.0
Grupo Financiero Banorte	1,304	7.6	Daños - Automóviles	1,821	10.7	Cargos no reconocidos en la cuenta	931	5.5
TransUnion	1,303	7.6	Reporte de crédito especial	1,522	8.9	Actualización de historial crediticio no realizada	903	5.3
Santander	1,012	5.9	Crédito personal	1,518	8.9	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	874	5.1
Coincidir	823	4.8	Valores e instrumentos de inversión (PRLV)	844	4.9	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	767	4.5
invex Banco	521	3.1	Emisión de estado de cuenta	695	4.1	Incumplimiento con los términos del contrato	693	4.1
HSBC	516	3.0	Cuenta de cheques	687	4.0	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	513	3.0
Opcipres	428	2.5	Cuenta de nómina	500	2.9	Solicitud de entrega de recursos no atendida	472	2.8
afore XXI Banorte	386	2.3	Vida - Individual	416	2.4	Solicitud de retiro no concluida o no atendida	295	1.7
Otras instituciones	6,911	40.5	Otros productos	3,574	21.0	Otras causas	6,129	35.9
Total	17,052	100.0	Total	17,052	100.0	Total	17,052	100.0

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

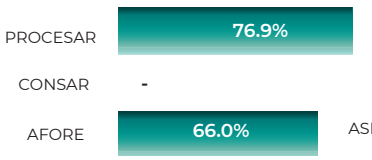
Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



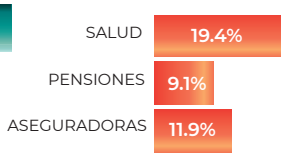
	2017	2018
Resolución del Sector	42.7%	48.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	31	28

Instituciones SAR



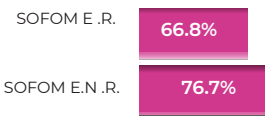
	2017	2018
Resolución del Sector	73.5%	66.1%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	19	17

Instituciones de Seguros



	2017	2018
Resolución del Sector	17.9%	11.9%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	36	33

SOFOM



	2017	2018
Resolución del Sector	50.3%	71.8%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	39	26

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación 2018-2017	-4.3%	3.9%	-	21.2%	-	-	-	0.4%
Part.	65.4%	19.4%	0.0%	15.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones						Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
69.3	Instituciones de Crédito	35,723	10,009	0	7,871	0	0	0	53,603
	Banca Múltiple	20,788	9,584	0	7,769	0	0	0	38,141
	SICs	14,852	404	0	80	0	0	0	15,336
	Banca de Desarrollo	53	14	0	17	0	0	0	84
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	30	7	0	5	0	0	0	42
5.1	Instituciones SAR	2,589	907	0	414	0	0	0	3,910
	AFORE	1,930	873	0	386	0	0	0	3,189
	CONSAR	2	0	0	0	0	0	0	2
	PROCESAR	657	34	0	28	0	0	0	719
16.9	Instituciones de Seguros	6,977	3,290	0	2,772	0	0	0	13,039
4.1	SOFOM	1,837	716	0	638	0	0	0	3,191
1.1	Servicios otorgados por Condusef	813	0	0	0	0	0	0	813
3.6	Otros sectores	2,678	56	0	82	0	0	0	2,816
	Total general	50,617	14,978	0	11,777	0	0	0	77,372

Asesorías

Principales Instituciones

Institución	Asuntos	Part.%
TransUnion	8,060	15.9
círculo de crédito	6,765	13.4
BBVA Bancomer	5,600	11.1
Banamex citibanamex	3,948	7.8
Grupo Financiero Banorte	3,620	7.2
Santander	2,033	4.0
HSBC	1,621	3.2
Profuturo	898	1.8
Scotiabank	874	1.7
Banco Azteca	749	1.5
Otras instituciones	16,449	32.5
Total	50,617	100.0

Principales Productos

Producto	Asuntos	Part.%
Reporte de crédito especial	14,540	28.7
Tarjeta de crédito	5,514	10.9
Tarjeta de débito	4,764	9.4
Daños - Automóviles	2,825	5.6
Cuenta de cheques	2,095	4.1
Crédito personal	1,619	3.2
Información sobre productos y servicios financieros	1,601	3.2
Información sobre productos y servicios	1,406	2.8
Cuenta de ahorro	1,399	2.8
Vida - Individual	1,087	2.1
Otros productos	13,767	27.2
Total	50,617	100.0

Principales Causas

Causa	Asuntos	Part.%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	14,162	28.0
Consumos no reconocidos	4,830	9.5
Negativa en el pago de indemnización	2,492	4.9
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	2,022	4.0
Orientación sobre el funcionaminto de productos y servicios	1,783	3.5
Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	1,160	2.3
Cargos no reconocidos en la cuenta	1,061	2.1
Negociación de créditos (orientación)	933	1.8
Transferencia electrónica no reconocida	903	1.8
Cheque pagado no reconocido por el titular	854	1.7
Otras causas	20,417	40.3
Total	50,617	100.0

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

Metropolitana Central

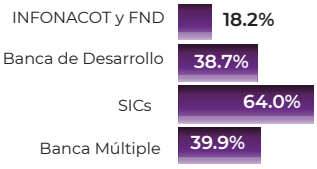
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BBVA Bancomer	4,590	17.2	Tarjeta de débito	4,792	17.9	Consumos no reconocidos	5,068	18.9
Grupo Financiero Banorte	3,742	14.0	Tarjeta de crédito	4,495	16.8	Negativa en el pago de la indemnización	2,678	10.0
Banamex / citibanamex	3,095	11.6	Daños - Automóviles	3,012	11.3	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	1,137	4.2
Santander	1,700	6.4	Cuenta de cheques	1,987	7.4	Cargos no reconocidos en la cuenta	1,090	4.1
HSBC	1,447	5.4	Cuenta de ahorro	1,273	4.8	Transferencia electrónica no reconocida	974	3.6
Profuturo	890	3.3	Crédito personal	1,040	3.9	Cheque pagado no reconocido por el titular	788	2.9
Scotiabank	757	2.8	Vida - Individual	1,025	3.8	Inconfomidad con el tiempo para el pago de la indemnización	686	2.6
MetLife	584	2.2	Cuenta de nómina	758	2.8	Crédito no reconocido en el historial crediticio	650	2.4
Banco Azteca	548	2.0	Cajero automático	658	2.5	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	631	2.4
MAPFRE México	501	1.9	Banca móvil	653	2.4	Incumplimiento con los términos del contrato	625	2.3
Otras instituciones	8,901	33.3	Otros productos	7,062	26.4	Otras causas	12,428	46.5
Total	26,755	100.0	Total	26,755	100.0	Total	26,755	100.0

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

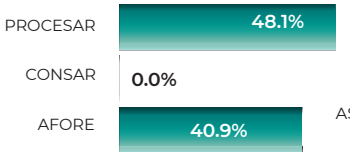
Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



	2017	2018
Resolución del Sector	42.4%	40.5%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	24	23

Instituciones SAR

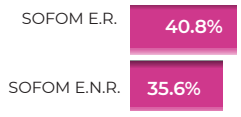


	2017	2018
Resolución del Sector	50.4%	41.2%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	21	23

Instituciones de Seguros

	2017	2018
Resolución del Sector	19.9%	17.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	23	23

SOFOM



	2017	2018
Resolución del Sector	34.5%	38.3%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	29	24

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación 2018-2017	58.9%	10.1%	-	11.6%	-	-	-	47.2
Part.	81.7%	12.4%	0.0%	5.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones						Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
65.4	Instituciones de Crédito	16,312	2,732	0	1,232	0	0	0	20,276
	Banca Múltiple	3,221	2,617	0	1,220	0	0	0	7,058
	SICs	13,078	103	0	6	0	0	0	13,187
	Banca de Desarrollo	13	12	0	6	0	0	0	31
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	0	0	0	0	0	0	0	0
1.7	Instituciones SAR	287	173	0	54	0	0	0	514
	AFORE	166	160	0	49	0	0	0	375
	CONSAR	1	1	0	0	0	0	0	2
	PROCESAR	120	12	0	5	0	0	0	137
6.6	Instituciones de Seguros	950	714	0	393	0	0	0	2,057
2.1	SOFOM	297	225	0	115	0	0	0	637
22.9	Servicios otorgados por Condusef	7,113	0	0	0	0	0	0	7,113
1.3	Otros sectores	385	12	0	10	0	0	0	407
	Total general	25,344	3,856	0	1,804	0	0	0	31,004

Asesorías

Principales Instituciones

Institución	Asuntos	Part.%
TransUnion	6,975	27.5
círculo de crédito	6,095	24.0
BBVA Bancomer	904	3.6
Grupo Financiero Banorte	627	2.5
Banamex / citibanamex	604	2.4
Santander	256	1.0
HSBC	210	0.8
Banco Azteca	178	0.7
PROCESAR 20 años	120	05
INBURSA Banco	112	0.4
Otras instituciones	9,263	36.5
Total	25,344	100.0

Principales Productos

Producto	Asuntos	Part.%
Reporte de crédito especial	13,034	51.4
Información sobre los servicios que ofrece Condusef	6,749	26.6
Tarjeta de crédito	866	3.4
Tarjeta de débito	832	3.3
Daños - Automóviles	435	1.7
Servicios de Atención de CONDUSEF	358	1.4
Banca móvil	280	1.1
Cuenta de ahorro	280	1.1
Cajero automático	253	1.0
Crédito personal	206	0.8
Otros productos	2,051	8.1
Total	25,344	100.0

Principales Causas

Causa	Asuntos	Part.%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	12,977	51.2
Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	7,005	27.6
Consumos no reconocidos	982	3.9
Negativa en el pago de la indemnización	339	1.3
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	270	1.1
Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	210	0.8
Transferencia electrónica no reconocida	208	0.8
SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	202	0.8
Crédito no reconocido en el historial crediticio	194	0.8
Cargos no reconocidos en la cuenta	168	0.7
Otras causas	2,789	11.0
Total	25,344	100.0

Metropolitana Metro

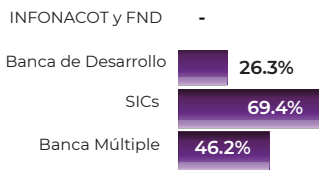
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BBVA Bancomer	992	17.5	Tarjeta de débito	1,157	20.4	Consumos no reconocidos	1,381	24.4
Grupo Financiero Banorte	892	15.8	Tarjeta de crédito	1,004	17.7	Negativa en el pago de la indemnización	549	9.7
Banamex / citibanamex	683	12.1	Daños - Automóviles	670	11.8	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	284	5.0
Santander	340	6.0	Banca móvil	333	5.9	Transferencia electrónica no reconocida	264	4.7
HSBC	276	4.9	Cuenta de ahorro	329	5.8	Crédito no reconocido en el historial crediticio	227	4.0
Banco Azteca	197	3.5	Cajero automático	309	5.5	Cargos no reconocidos en la cuenta	212	3.7
Profuturo	152	2.7	Crédito personal	205	3.6	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	176	3.1
Inbursa Banco	146	2.6	Vida - Individual	174	3.1	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	139	2.5
Seguros Banorte	111	2.0	Cuenta de nómina	150	2.7	Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida	131	2.3
Scotiabank	101	1.8	Cuenta de cheques	135	2.4	El cajero automático no entrega la cantidad solicitada	125	2.2
Otras instituciones	1,770	31.3	Otros productos	1,194	21.1	Otras causas	2,172	38.4
Total	5,660	100.0	Total	5,660	100.0	Total	5,660	100.0

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

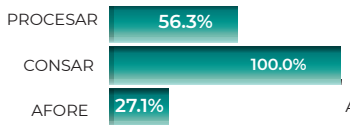
Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



	2017	2018
Resolución del Sector	41.3%	46.8%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	19	19

Instituciones SAR

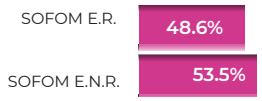


	2017	2018
Resolución del Sector	31.4%	29.6%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	23	21

Instituciones de Seguros

	2017	2018
Resolución del Sector	21.4%	19.2%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	20	21

SOFOM



	2017	2018
Resolución del Sector	32.0%	50.8%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	19	21

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación 2018-2017	29.6%	27.6%	-	-0.1%	-	-	-	26.8%
Part.	78.9%	14.7%	0.0%	6.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones						Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
78.48	Instituciones de Crédito	18,744	2,893	0	1,232	0	0	0	22,869
	Banca Múltiple	9,068	2,784	0	1,216	0	0	0	13,068
	SICs	9,653	97	0	10	0	0	0	9,760
	Banca de Desarrollo	18	10	0	5	0	0	0	33
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	5	2	0	1	0	0	0	8
2.76	Instituciones SAR	571	158	0	75	0	0	0	804
	AFORE	422	157	0	74	0	0	0	653
	CONSAR	0	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	149	1	0	1	0	0	0	151
15.10	Instituciones de Seguros	2,904	1,035	0	462	0	0	0	4,401
2.33	SOFOM	407	170	0	101	0	0	0	678
0.02	Servicios otorgados por Condusef	5	0	0	0	0	0	0	5
1.31	Otros sectores	351	16	0	16	0	0	0	383
	Total general	22,982	4,272	0	1,886	0	0	0	29,140

Asesorías

Principales Instituciones

Institución	Asuntos	Part.%
TransUnion	5,386	23.4
círculo de crédito	4,250	18.5
BBVA Bancomer	2,558	11.1
Grupo Financiero Banorte	1,871	8.1
Banamex / citibanamex	1,695	7.4
Santander	652	2.8
HSBC	618	2.7
Profuturo	403	1.8
Banco Azteca	347	1.5
Scotiabank	322	1.4
Otras instituciones	4,880	21.2
Total	22,982	100.0

Principales Productos

Producto	Asuntos	Part.%
Reporte de crédito especial	9,523	41.4
Información sobre productos y servicios financieros	8,064	35.1
Tarjeta de débito	1,114	4.8
Tarjeta de crédito	1,050	4.6
Daños - Automóviles	590	2.6
Vida - Individual	352	1.5
Información sobre productos y servicios	288	1.3
Crédito personal	226	1.0
Cuenta de cheques	218	0.9
Consulta a la BNDSAR	148	0.6
Otros productos	1,409	6.1
Total	22,982	100.0

Principales Causas

Causa	Asuntos	Part.%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	9,468	41.2
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	8,158	35.5
Consumos no reconocidos	1,614	7.0
Negativa en el pago de la indemnización	594	2.6
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios	296	1.3
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	241	1.0
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	203	0.9
Cargos no reconocidos en la cuenta	175	0.8
Consulta a trvés del NSS	135	0.6
SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguros	126	0.5
Otras causas	1,972	8.6
Total	22,982	100.0

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

Metropolitana Norte

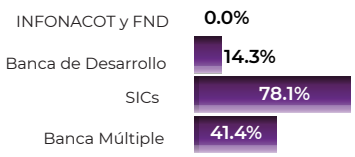
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BBVA Bancomer	1,126	18.3	Tarjeta de débito	1,430	23.2	Consumos no reconocidos	2,050	33.3
Grupo Financiero Banorte	904	14.7	Tarjeta de crédito	1,284	20.9	Negativa en el pago de la indemnización	852	13.8
Banamex / citibanamex	688	11.2	Daños - Automóviles	859	13.9	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	247	4.0
Santander	323	5.2	Cuenta de cheques	452	7.3	Cargos no reconocidos en la cuenta	242	3.9
HSBC	300	4.9	Vida - Individual	394	6.4	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	240	3.9
Profuturo	218	3.5	Crédito personal	290	4.7	Cheque pagado no reconocido por el titular	176	2.9
Scotiabank	153	2.5	Cuenta de ahorro	176	2.9	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	144	2.3
Quálitas	140	2.3	Crédito al auto	151	2.5	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	128	2.1
Banco Azteca	135	2.2	Cajero automático	135	2.2	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	118	1.9
INBURSA Banco	134	2.2	Retiros totales	109	1.8	Incumplimiento con los términos del contrato	115	1.9
Otras instituciones	2,037	30.1	Otros productos	878	14.3	Otras causas	1,846	30.0
Total	6,158	100.0	Total	6,158	100.0	Total	6,158	100.0

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

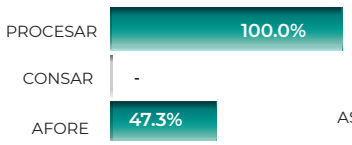
Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



	2017	2018
Resolución del Sector	39.7%	42.2%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	22	20

Instituciones SAR

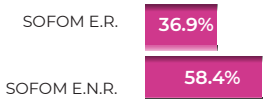


	2017	2018
Resolución del Sector	63.3%	47.5%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	22	19

Instituciones de Seguros

	2017	2018
Resolución del Sector	26.1%	25.6%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	22	21

SOFOM



	2017	2018
Resolución del Sector	46.5%	44.7%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	33	26

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación 2018-2017	14.3%	25.2%	-	21.3%	-	-	-	16.5%
Part.	75.8%	17.3%	0.0%	6.9%	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	13,484	2,978	0	1,046	0	0	0	17,508
	Banca Múltiple	3,567	2,548	0	1,034	0	0	0	7,149
	SICs	9,883	411	0	4	0	0	0	10,298
	Banca de Desarrollo	22	14	0	5	0	0	0	41
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	12	5	0	3	0	0	0	20
2.5	Instituciones SAR	386	185	0	76	0	0	0	647
	AFORE	247	180	0	76	0	0	0	503
	CONSAR	2	2	0	0	0	0	0	4
	PROCESAR	137	3	0	0	0	0	0	140
9.9	Instituciones de Seguros	1,237	848	0	449	0	0	0	2,534
3.9	SOFOM	450	363	0	168	0	0	0	981
13.6	Servicios otorgados por Condusef	3,468	0	0	0	0	0	0	3,468
1.3	Otros sectores	293	31	0	7	0	0	0	331
	Total general	19,318	4,405	0	1,746	0	0	0	25,469

Asesorías

Principales Instituciones

Institución	Asuntos	Part.%
TransUnion	5,006	25.9
círculo de crédito	4,826	25.0
BBVA Bancomer	961	5.0
Banamex citibanamex	700	3.6
Grupo Financiero Banorte	585	3.0
Santander	303	1.6
Banco Azteca	258	1.3
HSBC	249	1.3
Profuturo	174	0.9
Procesar 20 años	137	0.7
Otras instituciones	6,119	31.7
Total	19,318	100.0

Principales Productos

Producto	Asuntos	Part.%
Reporte de crédito especial	9,713	50.3
Información sobre los servicios que ofrece Condusef	3,462	17.9
Tarjeta de débito	987	5.1
Tarjeta de crédito	896	4.6
Daños - Automóviles	636	3.3
Crédito personal	400	2.1
Información sobre productos y servicios financieros	348	1.8
Cuenta de ahorro	251	1.3
Información no financiera	183	0.9
Cuenta de cheques	176	0.9
Otros productos	2,266	11.7
Total	19,318	100.0

Principales Causas

Causa	Asuntos	Part.%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	9,446	48.9
Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	1,609	8.3
Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef	1,498	7.8
Consumos no reconocidos	871	4.5
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	701	3.6
Negativa en el pago de la indemnización	497	2.6
Información general sobre ubicación y horarios de servicio de las oficinas de atención	357	1.8
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	315	1.6
Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	295	1.5
Crédito no reconocido en el historial crediticio	263	1.4
Otras causas	3,466	17.9
Total	19,318	100.0

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

Metropolitana Oriente

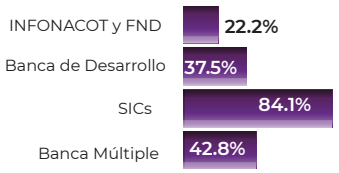
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BBVA Bancomer	902	14.7	Tarjeta de débito	1,228	20.0	Consumos no reconocidos	1,091	17.7
Grupo Financiero Banorte	730	11.9	Tarjeta de crédito	906	14.7	Negativa en el pago de la indemnización	719	11.7
Banamex / citibanamex	668	10.9	Daños - Automóviles	803	13.1	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	403	6.6
Santander	352	5.7	Crédito personal	428	7.0	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	373	6.1
HSBC	284	4.6	Reporte de crédito especial	296	4.8	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	271	4.4
TransUnion	217	3.5	Cuenta de cheques	262	4.3	Crédito no reconocido en el historial crediticio	269	4.4
Banco Azteca	212	3.4	Cuenta de ahorro	217	3.5	Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida	167	2.7
Profuturo	198	3.2	Vida - Individual	200	3.3	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	167	2.7
círculo de crédito	197	3.2	Banca móvil	189	3.1	Inconformidad con la reparación del bien afectado	163	2.6
Quálitas	151	2.5	Cuenta de nómina	178	2.9	Depósito no aplicado total o parcialmente	147	2.4
Otras instituciones	2,240	36.4	Otros productos	1,444	23.5	Otras causas	2,381	38.7
Total	6,151	100.0	Total	6,151	100.0	Total	6,151	100.0

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

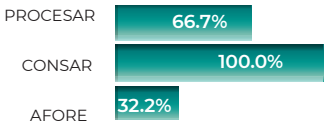
Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



	2017	2018
Resolución del Sector	45.4%	47.2%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	19	18

Instituciones SAR

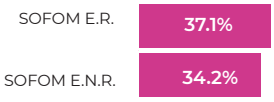


	2017	2018
Resolución del Sector	58.2%	33.2%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	16	19

Instituciones de Seguros

	2017	2018
Resolución del Sector	25.8%	17.2%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	19	20

SOFOM



	2017	2018
Resolución del Sector	36.3%	35.5%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	22	20

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación 2018-2017	23.8%	-8.2%	-	-17.5%	-	-	-	17.5%
Part.	85.8%	11.6%	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	
87.2	Instituciones de Crédito	16,149	2,055	0	342	0	0	0	18,546
	Banca Múltiple	3,128	1,009	0	342	0	0	0	4,479
	SICs	13,012	1,041	0	0	0	0	0	14,053
	Banca de Desarrollo	5	4	0	0	0	0	0	9
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	4	1	0	0	0	0	0	5
4.9	Instituciones SAR	917	95	0	25	0	0	0	1,037
	AFORE	392	78	0	25	0	0	0	495
	CONSAR	4	3	0	0	0	0	0	7
	PROCESAR	521	14	0	0	0	0	0	535
5.1	Instituciones de Seguros	684	241	0	153	0	0	0	1,078
1.2	SOFOM	172	56	0	23	0	0	0	251
0.1	Servicios otorgados por Condusef	18	0	0	0	0	0	0	18
1.6	Otros sectores	323	12	0	15	0	0	0	350
	Total general	18,263	2,459	0	558	0	0	0	21,280

Asesorías

Principales Instituciones

Institución	Asuntos	Part.%
TransUnion	10,764	58.9
círculo de crédito	2,239	12.3
BBVA Bancomer	1,298	7.1
Banamex citibanamex	582	3.2
PROCESAR 20 AÑOS	521	2.9
GRUPO FINANCIERO BANORTE	257	1.4
Santander	256	1.4
Banco Azteca	152	0.8
BanCoppel	136	0.7
MetLife	122	0.7
Otras instituciones	1,936	10.6
Total	18,263	100.0

Principales Productos

Producto	Asuntos	Part.%
Reporte de crédito especial	11,682	64.0
Información sobre productos y servicios financieros	2,482	13.6
Tarjeta de crédito	710	3.9
Consulta a la BNDSAR	515	2.8
Tarjeta de débito	471	2.6
Cuenta de ahorro	225	1.2
Daños - Automóviles	220	1.2
Banca móvil	213	1.2
Crédito personal	180	1.0
Vida - Individual	132	0.7
Otros productos	1,433	7.8
Total	18,263	100.0

Principales Causas

Causa	Asuntos	Part.%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	9,676	53.0
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	2,611	14.3
Información sobre la actualización de historial crediticio	691	3.8
Crédito no reconocido en el historial crediticio	543	3.0
Consumos no reconocidos	497	2.7
Consulta a través del NSS	486	2.7
Actualización de historial crediticio no realizada	223	1.2
Negativa en el pago de la indemnización	213	1.2
Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	192	1.1
Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	192	1.1
Otras causas	2,939	16.1
Total	18,263	100.0

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

Michoacán

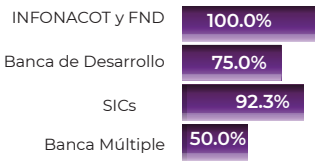
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	728	24.1	Reporte de crédito especial	1,040	34.5	Crédito no reconocido en el historial crediticio	473	15.7
BBVA Bancomer	583	19.3	Tarjeta de crédito	425	14.1	Consumos no reconocidos	321	10.6
círculo de crédito	312	10.3	Tarjeta de débito	267	8.8	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	176	5.8
Banamex citibanamex	222	7.4	Banca móvil	221	7.3	Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	176	5.8
Santander	134	4.4	Daños - Automóviles	199	6.6	Negativa en el pago de la indemnización	167	5.5
Grupo Financiero Banorte	131	4.3	Cuenta de ahorro	148	4.9	Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida	144	4.8
Quálitas	64	2.1	Cajero automático	72	2.4	Actualización de historial crediticio no realizada	135	4.5
BanCoppel	62	2.1	Vida - Individual	65	2.2	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	127	4.2
MetLife	54	1.8	Crédito personal	61	2.0	Transferencia electrónica no reconocida	123	4.1
INBURSA Banco	50	1.7	Cuenta de cheques	49	1.6	Cargos no reconocidos en la cuenta	95	3.1
Otras instituciones	677	22.4	Otros productos	470	15.6	Otras causas	1,080	35.8
Total	3,017	100.0	Total	3,017	100.0	Total	3,017	100.0

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

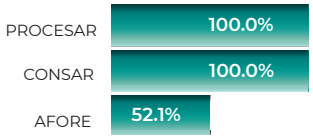
Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



	2017	2018
Resolución del Sector	60.8%	68.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	16	16

Instituciones SAR

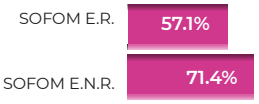


	2017	2018
Resolución del Sector	61.3%	59.3%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	15	14

Instituciones de Seguros

	2017	2018
Resolución del Sector	25.2%	22.1%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	23	22

SOFOM



	2017	2018
Resolución del Sector	43.6%	62.9%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	21	25

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación 2018-2017	0.4%	24.9%	-	21.3%	-	-	-	5.5%
Part.	75.0%	20.6%	0.0%	4.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones						Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
82.4	Instituciones de Crédito	20,764	4,646	0	771	0	0	0	26,181
	Banca Múltiple	2,828	2,733	0	712	0	0	0	6,273
	SICs	17,891	1,866	0	52	0	0	0	19,809
	Banca de Desarrollo	42	42	0	5	0	0	0	89
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	3	5	0	2	0	0	0	10
3.7	Instituciones SAR	707	358	0	126	0	0	0	1,191
	AFORE	321	319	0	110	0	0	0	750
	CONSAR	2	2	0	0	0	0	0	4
	PROCESAR	384	37	0	16	0	0	0	437
5.1	Instituciones de Seguros	730	604	0	301	0	0	0	1,635
6.1	SOFOM	887	870	0	176	0	0	0	1,933
2.0	Servicios otorgados por Condusef	635	0	0	0	0	0	0	635
0.6	Otros sectores	96	81	0	16	0	0	0	193
	Total general	23,819	6,559	0	1,390	0	0	0	31,768

Asesorías

Principales Instituciones

Institución	Asuntos	Part.%
TransUnion	12,126	50.9
círculo de crédito	5,731	24.1
Banamex / citibanamex	706	3.0
BBVA Bancomer	599	2.5
PROCESAR 20 AÑOS	384	1.6
Grupo Financiero Banorte	346	1.5
Santander	320	1.3
Banco Azteca	227	1.0
Crédito Maestro	212	0.9
HSBC	159	0.7
Otras instituciones	3,009	12.6
Total	23,819	100.0

Principales Productos

Producto	Asuntos	Part.%
Reporte de crédito especial	17,886	75.1
Tarjeta de crédito	981	4.1
Tarjeta de débito	944	4.0
Información sobre los servicios que ofrece Condusef	628	2.6
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilidos)	442	1.9
Consulta a la BNDSAR	384	1.6
Crédito personal	362	1.5
Crédito de nómina	326	1.4
Daños - Automóviles	269	1.1
Cajero automático	173	0.7
Otros productos	1,424	6.0
Total	23,819	100.0

Principales Causas

Causa	Asuntos	Part.%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	16,075	67.5
Consumos no reconocidos	754	3.2
Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	684	2.9
Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	629	2.6
Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	579	2.4
Actualización del historial crediticio no realizada	525	2.2
Incumplimiento con los términos del contrato	456	1.9
Crédito no reconocido en el historial crediticio	420	1.8
Consulta a través del NSS	375	1.6
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	308	1.3
Otras causas	3,014	12.7
Total	23,819	100.0

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

Morelos

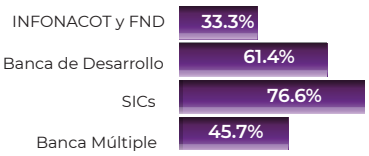
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	1,141	14.4	Reporte de crédito especial	1,913	24.1	Consumos no reconocidos	956	12.0
Banamex / citibanamex	810	10.2	Tarjeta de débito	1,170	14.7	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	780	9.8
círculo de crédito	746	9.4	Tarjeta de crédito	1,161	14.6	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	584	7.3
BBVA Bancomer	685	8.6	Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	506	6.4	Incumplimiento con los términos del contrato	549	6.9
Grupo Financiero Banorte	496	6.2	Crédito personal	434	5.5	Actualización de historial crediticio no realizada	543	6.8
Santander	431	5.4	Daños - Automóviles	402	5.1	Crédito no reconocido en el historial crediticio	430	5.4
Banco Azteca	266	3.3	Crédito de nómina	381	4.8	Negativa en el pago de la indemnización	428	5.4
Crédito Maestro	244	3.1	Cajero automático	204	2.6	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	370	4.7
HSBC	209	2.6	Retiros totales	186	2.3	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	321	4.0
Scotiabank	127	1.6	Vida - Individual	178	2.2	Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	285	3.6
Otras instituciones	2,794	35.1	Otros productos	1,414	17.8	Otras causas	2,703	34.0
Total	7,949	100.0	Total	7,949	100.0	Total	7,949	100.0

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

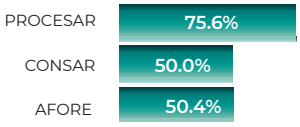
Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



	2017	2018
Resolución del Sector	58.3%	57.1%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	19	18

Instituciones SAR



	2017	2018
Resolución del Sector	56.1%	53.0%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	23	29

Instituciones de Seguros

	2017	2018
Resolución del Sector	30.5%	20.0%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	25	25

SOFOM

	2017	2018
Resolución del Sector	72.2%	80.8%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	19	18

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación 2018-2017	17.7%	12.8%	-	7.7%	-	-	-	16.7%
Part.	83.7%	13.9%	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	
87.6	Instituciones de Crédito	23,108	3,289	0	430	0	0	0	26,827
	Banca Múltiple	1,693	1,635	0	419	0	0	0	3,747
	SICs	21,404	1,643	0	9	0	0	0	23,056
	Banca de Desarrollo	6	6	0	2	0	0	0	14
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	5	5	0	0	0	0	0	10
5.4	Instituciones SAR	1,493	122	0	27	0	0	0	1,642
	AFORE	117	115	0	27	0	0	0	259
	CONSAR	5	5	0	0	0	0	0	10
	PROCESAR	1,371	2	0	0	0	0	0	1,373
2.6	Instituciones de Seguros	370	320	0	121	0	0	0	811
3.9	SOFOM	573	508	0	127	0	0	0	1,208
0.2	Servicios otorgados por Condusef	65	0	0	0	0	0	0	65
0.3	Otros sectores	41	35	0	12	0	0	0	88
	Total general	25,650	4,274	0	717	0	0	0	30,641

Asesorías

Principales Instituciones

Institución	Asuntos	Part.%
TransUnion	18,853	73.5
círculo de crédito	2,517	9.8
PROCESAR 20 AÑOS	1,371	5.3
BBVA Bancomer	454	1.8
Banamex citibanamex	355	1.4
Santander	201	0.8
GRUPO FINANCIERO BANORTE	188	0.7
Préstamofeliz	102	0.4
dimex	93	0.4
INBURSA Banco	80	0.3
Otras instituciones	1,436	5.6
Total	25,650	100.0

Principales Productos

Producto	Asuntos	Part.%
Reporte de crédito especial	21,394	83.4
Consulta a la BNDSAR	1,371	5.3
Tarjeta de crédito	665	2.6
Crédito personal	614	2.4
Tarjeta de débito	216	0.8
Crédito de nómina	173	0.7
Cuenta de ahorro	161	0.6
Cuenta de nómina	138	0.5
Vida - Individual	118	0.5
Daños - Automóviles	106	0.4
Otros productos	694	2.7
Total	25,650	100.0

Principales Causas

Causa	Asuntos	Part.%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	19,840	77.3
Consulta a través del NSS	1,365	5.3
Actualización del historial crediticio no realizada	773	3.0
Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	421	1.6
Crédito no reconocido en el historial crediticio	331	1.3
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	320	1.2
Consumos no reconocidos	318	1.2
El Usuario, cliente y/o socio no recibió el estado de cuenta con la leyenda de liquidación	293	1.1
Cargos no reconocidos en la cuenta	174	0.7
Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	153	0.6
Otras causas	1,662	6.5
Total	25,650	100.0

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

Nayarit

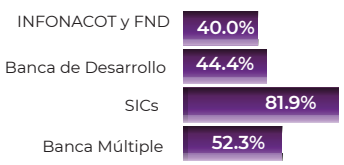
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	1,028	20.6	Reporte de crédito especial	1,645	33.0	Actualización de historial crediticio no realizada	797	16.0
círculo de crédito	612	12.3	Tarjeta de crédito	776	15.5	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	418	8.4
BBVA Bancomer	539	10.8	Crédito personal	676	13.5	Consumos no reconocidos	383	7.7
Banamex citibanamex	420	8.4	Tarjeta de débito	262	5.2	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	359	7.2
Santander	261	5.2	Cuenta de ahorro	212	4.2	Crédito no reconocido en el historial crediticio	336	6.7
Grupo Financiero Banorte	236	4.7	Crédito de nómina	206	4.1	El usuario, cliente y/o socio no recibió el estado de cuenta con la leyenda de liquidación	285	5.7
dimex	107	2.1	Cuenta de nómina	164	3.3	Cargos no reconocidos en la cuenta	222	4.4
Préstamofeliz	98	2.0	Vida - Individual	156	3.1	Negativa en el pago de la indemnización	211	4.2
BanCoppel	95	1.9	Daños - Automóviles	148	3.0	Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	151	3.0
Inbursa Banco	93	1.9	Cajero automático	90	1.8	Beneficios no aplicados al crédito	137	2.7
Otras instituciones	1,502	30.1	Otros productos	656	13.1	Otras causas	1,692	33.9
Total	4,991	100.0	Total	4,991	100.0	Total	4,991	100.0

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

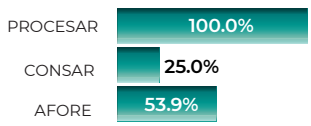
Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



	2017	2018
Resolución del Sector	56.8%	65.5%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	16	15

Instituciones SAR

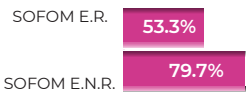


	2017	2018
Resolución del Sector	45.8%	53.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	19	18

Instituciones de Seguros

	2017	2018
Resolución del Sector	39.4%	26.7%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	19	21

SOFOM



	2017	2018
Resolución del Sector	64.0%	76.6%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	20	18

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación 2018-2017	15.9%	30.8%	-	30.6%	-	-	-	19.9%
Part.	70.4%	20.7%	0.0%	8.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones						Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
62.2	Instituciones de Crédito	13,571	4,790	0	1,507	0	0	0	19,868
	Banca Múltiple	3,840	3,468	0	1,465	0	0	0	8,773
	SICs	9,715	1,312	0	36	0	0	0	11,063
	Banca de Desarrollo	6	6	0	3	0	0	0	15
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	10	4	0	3	0	0	0	17
22.2	Instituciones SAR	6,398	542	0	141	0	0	0	7,081
	AFORE	599	540	0	141	0	0	0	1,280
	CONSAR	0	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	5,799	2	0	0	0	0	0	5,801
8.7	Instituciones de Seguros	1,161	973	0	656	0	0	0	2,790
3.5	SOFOM	354	255	0	509	0	0	0	1,118
2.8	Servicios otorgados por Condusef	882	0	0	0	0	0	0	882
0.6	Otros sectores	125	36	0	25	0	0	0	186
	Total general	22,491	6,596	0	2,838	0	0	0	31,925

Asesorías

Principales Instituciones

Institución	Asuntos	Part.%
TransUnion	7,321	32.6
PROCESAR 20 AÑOS	5,799	25.8
círculo de crédito	2,269	10.1
GRUPO FINANCIERO BANORTE	958	4.3
BBVA Bancomer	783	3.5
Banamex citibanamex	571	2.5
Santander	395	1.8
HSBC	194	0.9
invex Banco	192	0.9
afore XXI BANORTE	153	0.7
Otras instituciones	3,856	17.1
Total	22,491	100.0

Principales Productos

Producto	Asuntos	Part.%
Reporte de crédito especial	9,652	42.9
Consulta a la BNDSAR	5,799	25.8
Tarjeta de crédito	1,460	6.5
Servicio de Atención de Condusef	792	3.5
Tarjeta de débito	727	3.2
Daños - Automóviles	596	2.6
Crédito personal	534	2.4
Cuenta de nómina	371	1.6
Vida - Individual	212	0.9
Cuenta de ahorro	207	0.9
Otros productos	2,141	9.5
Total	22,491	100.0

Principales Causas

Causa	Asuntos	Part.%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	8,392	37.3
Consulta a través del NSS	5,772	25.7
Consumos no reconocidos	958	4.3
Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	875	3.9
Crédito no reconocido en el historial crediticio	625	2.8
Cargos no reconocidos en la cuenta	353	1.6
Actualización de historial crediticio no realizada	261	1.2
Negativa en el pago de la indemnización	247	1.1
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	245	1.1
Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	235	1.0
Otras causas	4,528	20.1
Total	22,491	100.0

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

Nuevo León

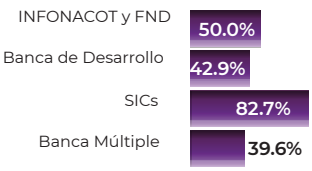
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
GRUPO FINANCIERO BANORTE	1,314	13.9	Tarjeta de crédito	1,812	19.2	Consumos no reconocidos	1,246	13.2
TransUnion	954	10.1	Reporte de crédito especial	1,335	14.2	Crédito no reconocido en el historial crediticio	643	6.8
BBVA Bancomer	944	10.0	Tarjeta de débito	930	9.9	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	503	5.3
Banamex citibanamex	696	7.4	Daños - Automóviles	919	9.7	Cargos no reconocidos en la cuenta	474	5.0
Santander	519	5.5	Crédito personal	791	8.4	Cobro no reconocido de intereses ordinarios y/o moratorios	421	4.5
círculo de crédito Sociedad de Información Crediticia	348	3.7	Crédito de nómina	523	5.5	Negativa en el pago de la indemnización	388	4.1
invex Banco	296	3.1	Cuenta de nómina	484	5.1	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	324	3.4
HSBC	270	2.9	Vida - Individual	300	3.2	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	302	3.2
GNP SEGUROS	227	2.4	Cuenta de ahorro	253	2.7	Actualización de historial crediticio no realizada	266	2.8
CRÉDITO MAESTRO	214	2.3	Cuenta de cheques	253	2.7	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	263	2.8
Otras instituciones	3,652	38.7	Otros productos	1,834	19.4	Otras causas	4,604	48.8
Total	9,434	100.0	Total	9,434	100.0	Total	9,434	100.0

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

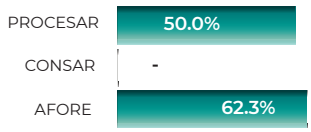
Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



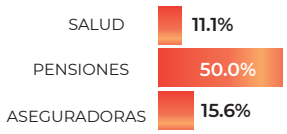
	2017	2018
Resolución del Sector	44.2%	49.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	39	27

Instituciones SAR



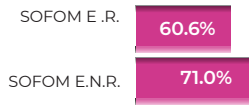
	2017	2018
Resolución del Sector	71.8%	62.2%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	46	24

Instituciones de Seguros



	2017	2018
Resolución del Sector	19.8%	15.7%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	54	35

SOFOM



	2017	2018
Resolución del Sector	57.3%	67.1%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	41	33

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación 2018-2017	2.9%	17.4%		52.4%	-	-	-	7.2%
Part.	74.8%	20.6%	0.0%	4.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones						Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
75.7	Instituciones de Crédito	14,781	3,293	0	518	0	0	0	18,592
	Banca Múltiple	2,710	2,028	0	479	0	0	0	5,217
	SICs	12,047	1,246	0	38	0	0	0	13,331
	Banca de Desarrollo	18	16	0	0	0	0	0	34
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	6	3	0	1	0	0	0	10
6.6	Instituciones SAR	1,218	339	0	62	0	0	0	1,619
	AFORE	420	332	0	60	0	0	0	814
	CONSAR	0	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	798	7	0	0	0	0	0	805
9.5	Instituciones de Seguros	1,262	816	0	266	0	0	0	2,344
6.6	SOFOM	816	529	0	272	0	0	0	1,617
0.1	Servicios otorgados por Condusef	18	0	0	0	0	0	0	18
1.5	Otros sectores	267	75	0	19	0	0	0	361
	Total general	18,362	5,052	0	1,137	0	0	0	24,551

Asesorías

Principales Instituciones

Institución	Asuntos	Part.%
TransUnion	10,444	56.9
círculo de crédito	1,445	7.9
PROCESAR 20 AÑOS	798	4.3
BBVA Bancomer	723	3.9
Banamex / citibanamex	691	3.8
MetLife	473	2.6
Santander	309	1.7
INBURSA Bancc	284	1.5
GRUPO FINANCIERO BANORTE	228	1.2
Banco Azteca	213	1.2
Otras instituciones	2,754	15.0
Total	18,362	100.0

Principales Productos

Producto	Asuntos	Part.%
Reporte de crédito especial	12,022	65.5
Consulta a la BNDSAR	798	4.3
Vida - Individual	795	4.3
Tarjeta de crédito	768	4.2
Crédito de nómina	643	3.5
Crédito personal	598	3.3
Cuenta de ahorro	325	1.8
Tarjeta de débito	308	1.7
Cuenta de nómina	221	1.2
Daños - Automóviles	185	1.0
Otros productos	1,699	9.3
Total	18,362	100.0

Principales Causas

Causa	Asuntos	Part.%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	10,846	59.1
Consulta a través del NSS	789	4.3
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	657	3.6
Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)	544	3.0
Actualización de historial crediticio no realizada	538	2.9
Beneficios no aplicados al crédito	524	2.9
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	381	2.1
Consumos no reconocidos	324	1.8
Cargos no reconocidos en la cuenta	299	1.6
Negativa en el pago de la indemnización	211	1.1
Otras causas	3,249	17.7
Total	18,362	100.0

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

Oaxaca

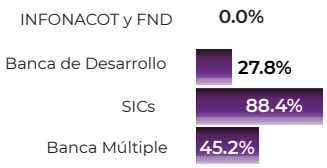
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	925	14.9	Reporte de crédito especial	1,283	20.7	Inconformidad con la emisión de reporte de crédito especial (RCE)	562	9.1
Banamex / citibanamex	662	10.7	Tarjeta de crédito	715	11.6	Beneficios no aplicados al crédito	506	8.2
BBVA Bancomer	595	9.6	Vida - Individual	611	9.9	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	480	7.8
MetLife	413	6.7	Crédito de nómina	601	9.7	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	373	3.0
Santander	360	5.8	Crédito personal	467	7.5	Consumos no reconocidos	349	5.6
Grupo Financiero Banorte	283	4.6	Tarjeta de débito	343	5.5	Negativa en el pago de la indemnización	323	5.2
círculo de crédito	204	3.3	Cuenta de ahorro	301	4.9	Cargos no reconocidos en la cuenta	297	4.8
afore XXI Banorte	159	2.6	Daños - Automóviles	249	4.0	Actualización de historial crediticio no realizada	272	4.4
Dun & Bradstreet	155	2.5	Cuenta de nómina	220	3.6	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	184	3.0
INBURSA Seguros	153	2.5	Cuenta de cheques	155	2.5	Crédito no reconocido en el historial crediticio	180	2.9
Otras instituciones	2,280	36.8	Otros productos	1,244	20.1	Otras causas	2,663	43.0
Total	6,189	100.0	Total	6,189	100.0	Total	6,189	100.0

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

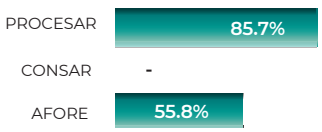
Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



	2017	2018
Resolución del Sector	60.7%	60.0%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	15	17

Instituciones SAR

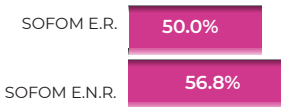


	2017	2018
Resolución del Sector	62.8%	56.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	16	19

Instituciones de Seguros

	2017	2018
Resolución del Sector	47.6%	43.5%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	15	21

SOFOM



	2017	2018
Resolución del Sector	70.9%	55.9%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	24	29

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación 2018-2017	11.9%	28.0%	-	11.5%	-	-	-	15.2%
Part.	70.8%	23.1%	0.0%	6.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones						Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
64.09	Instituciones de Crédito	17,153	3,788	0	1,092	0	0	0	22,033
	Banca Múltiple	6,661	3,608	0	1,059	0	0	0	11,328
	SICs	10,459	154	0	26	0	0	0	10,639
	Banca de Desarrollo	23	20	0	5	0	0	0	48
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	10	6	0	2	0	0	0	18
10.09	Instituciones SAR	2,815	581	0	73	0	0	0	3,469
	AFORE	738	572	0	72	0	0	0	1,382
	CONSAR	0	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	2,077	9	0	1	0	0	0	2,087
20.21	Instituciones de Seguros	3,357	2,871	0	719	0	0	0	6,947
4.91	SOFOM	881	637	0	171	0	0	0	1,689
0.04	Servicios otorgados por Condusef	15	0	0	0	0	0	0	15
0.65	Otros sectores	131	50	0	44	0	0	0	225
	Total general	24,352	7,927	0	2,099	0	0	0	34,378

Asesorías

Principales Instituciones

Institución	Asuntos	Part.%
TransUnion	9,413	38.7
BBVA Bancomer	2,710	11.1
PROCESAR 20 AÑOS	2,077	8.5
MetLife	1,681	6.9
círculo de crédito	990	4.1
GRUPO FINANCIERO BANORTE	843	3.5
Banamex citibanamex	819	3.4
Santander	637	2.6
Profuturo	436	1.8
INBURSA Bancc	428	1.8
Otras instituciones	4,318	17.7
Total	24,352	100.0

Principales Productos

Producto	Asuntos	Part.%
Reporte de crédito especial	10,374	42.6
Vida - Individual	2,233	9.2
Consulta a la BNDSAR	2,077	8.5
Información sobre productos y servicios financieros	1,773	7.3
Tarjeta de crédito	1,473	6.0
Tarjeta de débito	1,297	5.3
Crédito personal	1,004	4.1
Daños - Automóviles	774	3.2
Cuenta de nómina	424	1.7
Cuenta de cheques	327	1.3
Otros productos	2,596	10.7
Total	24,352	100.0

Principales Causas

Causa	Asuntos	Part.%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	10,290	42.3
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	2,109	8.7
Consulta a través del NSS	2,058	8.5
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	1,918	7.9
Consumos no reconocidos	1,662	6.8
Cargos no reconocidos en la cuenta	539	2.2
Negativa en el pago de la indemnización	526	2.2
Inconformidad con la aclaración de los términos del contrato	376	1.5
Actualización de historial crediticio no realizada	309	1.3
Solicitud de trámite no atendida o no concluida	277	1.1
Otras causas	4,288	17.6
Total	24,352	100.0

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

Puebla

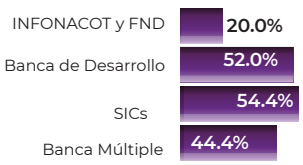
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
MetLife	1,788	17.8	Vida - Individual	2,375	23.7	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	2,020	20.1
BBVA Bancomer	1,388	13.8	Tarjeta de débito	1,386	13.8	Consumos no reconocidos	1,777	17.7
Grupo Financiero Banorte	832	8.3	Tarjeta de crédito	1,361	13.6	Negativa en el pago de la indemnización	699	7.0
Banamex / citibanamex	769	7.7	Daños - Automóviles	897	8.9	Cargos no reconocidos en la cuenta	547	5.5
Santander	589	5.9	Crédito personal	838	8.4	Inconformidad con la aclaración de los términos del contrato	322	3.2
GNP Seguros	468	4.7	Cuenta de cheques	424	4.2	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	274	2.7
HSBC	357	3.6	Cuenta de nómina	360	3.6	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	223	2.2
afore XXI Banorte	259	2.6	Emisión de estado de cuenta	227	2.3	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	215	2.1
Scotiabank	182	1.8	Cuenta de ahorro	211	2.1	Incumplimiento con los téminos del contrato	212	2.1
MAPFRE México	156	1.6	Retiros totales	181	1.8	Actualización de historial crediticio no realizada	184	1.8
Otras instituciones	3,238	32.3	Otros productos	1,766	17.6	Otras causas	3,553	35.4
Total	10,026	100.0	Total	10,026	100.0	Total	10,026	100.0

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

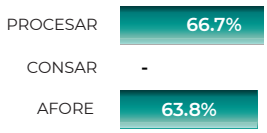
Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



	2017	2018
Resolución del Sector	40.4%	44.8%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	19	18

Instituciones SAR

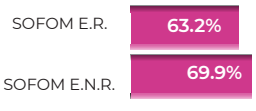


	2017	2018
Resolución del Sector	62.5%	63.9%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	16	14

Instituciones de Seguros

	2017	2018
Resolución del Sector	57.3%	49.7%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	17	16

SOFOM



	2017	2018
Resolución del Sector	66.3%	67.1%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	19	19

Acciones de Defensa Iniciada

Variación 2018-2017	21.4%	26.3%	-	0.7%	-	-	-	21.2%
Part.	83.8%	13.2%	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	
78.3	Instituciones de Crédito	23,662	3,504	0	734	0	0	0	27,900
	Banca Múltiple	4,859	1,882	0	732	0	0	0	7,473
	SICs	18,799	1,621	0	1	0	0	0	20,421
	Banca de Desarrollo	1	1	0	0	0	0	0	2
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	3	0	0	1	0	0	0	4
9.9	Instituciones SAR	3,273	212	0	32	0	0	0	3,517
	AFORE	998	204	0	32	0	0	0	1,234
	CONSAR	2	0	0	0	0	0	0	2
	PROCESAR	2,273	8	0	0	0	0	0	2,281
5.2	Instituciones de Seguros	1,162	468	0	222	0	0	0	1,852
3.4	SOFOM	689	488	0	44	0	0	0	1,221
1.3	Servicios otorgados por Condusef	469	0	0	0	0	0	0	469
1.9	Otros sectores	619	24	0	40	0	0	0	683
	Total general	29,874	4,696	0	1,072	0	0	0	35,642

Asesorías

Principales Instituciones

Institución	Asuntos	Part.%
TransUnion	15,915	53.3
círculo de crédito	2,767	9.3
PROCESAR 20 AÑOS	2,273	7.6
BBVA Bancomer	1,391	4.7
GRUPO FINANCIERO BANORTE	952	3.2
Banamex citibanamex	857	2.9
Santander	510	1.7
HSBC	236	0.8
Scotiabank	194	0.6
Banco Azteca	149	0.5
Otras instituciones	4,630	15.5
Total	29,874	100.0

Principales Productos

Producto	Asuntos	Part.%
Reporte de crédito especial	11,558	38.7
Información sobre productos y servicios financieros	9,548	32.0
Consulta a la BNDSAR	2,273	7.6
Tarjeta de crédito	1,140	3.8
Tarjeta de débito	957	3.2
Daños - Automóviles	561	1.9
Información sobre los servicios que ofrece CONDUSEF	369	1.2
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados	361	1.2
Crédito personal	311	1.0
Información no financiera	279	0.9
Otros productos	2,517	8.4
Total	29,874	100.0

Principales Causas

Causa	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	10,963	36.7
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	9,271	31.0
Consulta a través del NSS	2,035	6.8
Consumos no reconocidos	1,150	3.8
Crédito no reconocido en el historial crediticio	828	2.8
Negativa a cumplir con la coclusión anticipada establecida en el contrato	403	1.3
Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	332	1.1
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios	307	1.0
Cargos no reconocidos en la cuenta	271	0.9
Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	227	0.8
Otras causas	4,087	13.7
Total	29,874	100.0

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

Querétaro

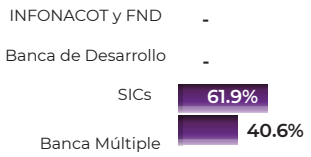
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	1,105	19.2	Reporte de crédito especial	1,621	28.1	Consumos no reconocidos	790	13.7
BBVA Bancomer	754	13.1	Tarjeta de crédito	710	12.3	Crédito no reconocido en el historial crediticio	787	13.6
Grupo Financiero Banorte	617	10.7	Tarjeta de débito	685	11.9	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	415	7.2
círculo de crédito	458	7.9	Daños - Automóviles	467	8.1	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	283	4.9
Banamex / citibanamex	403	7.0	Crédito para adulto mayores (pensionados o jubilados)	375	6.5	Cargos no reconocidos en la cuenta	239	4.1
Santander	290	5.0	Banca móvil	313	5.4	Trasferencia electrónica no reconocida	222	3.8
Crédito Maestro	131	2.3	Cuenta de cheques	222	3.8	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	184	3.2
Opcipres	128	2.2	Cuenta de nómina	197	3.4	Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	166	2.9
HSBC	124	2.1	Crédito personal	134	2.3	Desacuerdo con los saldos y montos del crédito registrados en el reporte	160	2.8
Scotiabank	112	1.9	Cajero automático	122	2.1	Negativa en el pago de la indemnización	158	2.7
Otras instituciones	1,646	28.5	Otros productos	922	16.0	Otras causas	2,364	41.0
Total	5,768	100.0	Total	5,768	100.0	Total	5,768	100.0

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

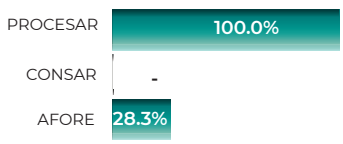
Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



	2017	2018
Resolución del Sector	50.2%	48.9%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	18	17

Instituciones SAR

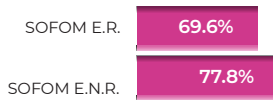


	2017	2018
Resolución del Sector	46.2%	30.7%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	16	19

Instituciones de Seguros

	2017	2018
Resolución del Sector	25.7%	13.9%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	20	21

SOFOM



	2017	2018
Resolución del Sector	57.1%	74.1%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	23	17

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación 2018-2017	6.2%	12.3%	-	3.6%	-	-	-	6.8%
Part.	85.3%	12.7%	0.0%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones						Total general
			GO/GE	REDECO	Concilia-	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
89.7	Instituciones de Crédito	32,552	3,870	0	559	0	0	0	36,981
	Banca Múltiple	2,909	2,614	0	553	0	0	0	6,076
	SICs	29,607	1,229	0	5	0	0	0	30,841
	Banca de Desarrollo	28	22	0	0	0	0	0	50
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	8	5	0	1	0	0	0	14
5.2	Instituciones SAR	1,554	555	0	47	0	0	0	2,156
	AFORE	387	342	0	44	0	0	0	773
	CONSAR	4	4	0	0	0	0	0	8
	PROCESAR	1,163	209	0	3	0	0	0	1,375
3.0	Instituciones de Seguros	600	462	0	158	0	0	0	1,220
1.5	SOFOM	314	268	0	53	0	0	0	635
0.0	Servicios otorgados por Condusef	1	0	0	0	0	0	0	1
0.6	Otros sectores	139	85	0	7	0	0	0	231
	Total general	35,160	5,240	0	824	0	0	0	41,224

Asesorías

Principales Instituciones

Institución	Asuntos	Part.%
círculo de crédito	20,766	59.1
TransUnion	8,017	22.8
PROCESAR 20 AÑOS	1,163	3.3
Dun & Bradstreet	821	2.3
BBVA Bancomer	619	1.8
GRUPO FINANCIERO BANORTE	486	1.4
Santander	444	1.3
Banamex citibanamex	415	1.2
HSBC	282	0.8
Scotiabank	141	0.4
Otras instituciones	2,006	5.7
Total	35,160	100.0

Principales Productos

Producto	Asuntos	Part.%
Reporte de crédito especial	29,440	83.7
Consulta a la BNDSAR	1,161	3.3
Tarjeta de crédito	954	2.7
Tarjeta de débito	693	2.0
Crédito personal	355	1.0
Daños - Automóviles	332	0.9
Cuenta de nómina	273	0.8
Cuenta de cheques	218	0.6
Reporte de crédito	151	0.4
Cuenta de ahorro	144	0.4
Otros productos	1,439	4.1
Total	35,160	100.0

Principales Causas

Causa	Asuntos	Part.%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	18,284	52.0
Información sobre la actualización de historial crediticio	9,758	27.8
Actualización de historial crediticio no realizada	978	2.8
Consulta a través del NSS	978	2.8
Consumos no reconocidos	761	2.2
Crédito no reconocido en el historial crediticio	404	1.1
Cargos no reconocidos en la cuenta	296	0.8
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	255	0.7
Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	193	0.5
Disposivión de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	158	0.4
Otras causas	3,095	8.8
Total	35,160	100.0

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

Quintana Roo

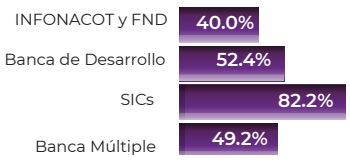
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BBVA Bancomer	660	10.9	Reporte de crédito especial	1,166	19.2	Consumos no reconocidos	884	14.6
TransUnion	656	10.8	Tarjeta de crédito	1,024	16.9	Actualización de historial crediticio no realizada	873	14.4
Grupo Financiero Banorte	618	10.2	Tarjeta de débito	798	13.2	Crédito no reconocido en el historial crediticio	355	5.9
círculo de crédito	533	8.8	Daños - Automóviles	373	6.2	Cargos no reconocidos en la cuenta	329	5.4
Santander	523	8.6	Crédito personal	343	5.7	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	265	4.4
Banamex citibanamex	407	6.7	Cuenta de nómina	308	5.1	Consulta a SAR 92 a través del RFC	185	3.1
HSBC	342	5.6	Cuenta de cheques	244	4.0	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	173	2.9
PROCESAR 20 AÑOS	212	3.5	Consulta a la BNDSAR	210	3.5	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	165	2.7
Scotiabank	166	2.7	Cuenta de ahorro	167	2.8	Inconformidad con el saldo de crédito o del monto de las amortizaciones	162	2.7
BanCoppel	116	1.9	Crédito hipotecario	137	2.3	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	155	2.6
Otras instituciones	1,831	30.2	Otros productos	1,294	21.3	Otras causas	2,518	41.5
Total	6,064	100.0	Total	6,064	100.0	Total	6,064	100.0

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

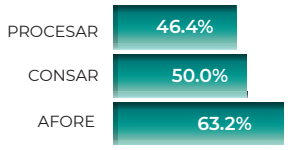
Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



	2017	2018
Resolución del Sector	59.7%	58.7%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	17	17

Instituciones SAR

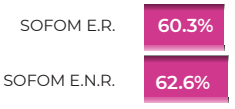


	2017	2018
Resolución del Sector	69.0%	57.1%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	14	13

Instituciones de Seguros

	2017	2018
Resolución del Sector	30.1%	24.8%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	20	25

SOFOM



	2017	2018
Resolución del Sector	51.5%	62.0%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	20	19

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación 2018-2017	5.5%	11.1%	-	3.5%	-	-	-	6.1%
Part.	84.0%	11.6%	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	
82.4	Instituciones de Crédito	16,977	1,984	0	685	0	0	0	19,646
	Banca Múltiple	3,128	1,316	0	606	0	0	0	5,050
	SICs	13,828	656	0	74	0	0	0	14,558
	Banca de Desarrollo	10	5	0	4	0	0	0	19
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	11	7	0	1	0	0	0	19
5.5	Instituciones SAR	1,062	177	0	81	0	0	0	1,320
	AFORE	206	170	0	81	0	0	0	457
	CONSAR	1	1	0	0	0	0	0	2
	PROCESAR	855	6	0	0	0	0	0	861
4.9	Instituciones de Seguros	539	412	0	213	0	0	0	1,164
2.0	SOFOM	244	166	0	70	0	0	0	480
0.0	Servicios otorgados por Condusef	0	0	0	0	0	0	0	0
5.2	Otros sectores	1,192	26	0	12	0	0	0	1,230
	Total general	20,014	2,765	0	1,061	0	0	0	23,840

Asesorías

Principales Instituciones

Institución	Asuntos	Part.%
TransUnion	8,209	41.0
círculo de crédito	5,542	27.7
PROCESAR 20 AÑOS	855	4.3
BBVA Bancomer	692	3.5
Grupo Financiero Banorte	612	3.1
Banamex / citibanamex	431	2.2
Santander	332	1.7
HSBC	150	0.7
Inbursa Banca	134	0.7
Banco Famsa	132	0.7
Otras instituciones	2,925	14.6
Total	20,014	100.0

Principales Productos

Producto	Asuntos	Part.%
Reporte de crédito especial	13,795	68.9
Consulta a la BNDSAR	847	4.2
Tarjeta de crédito	726	3.6
Información no financiera	552	2.8
Información sobre productos y servicios	516	2.6
Información sobre productos y servicios financieros	493	2.5
Crédito personal	485	2.4
Tarjeta de débito	405	2.0
Daños - Automóviles	235	1.2
Crédito al auto	209	1.0
Otros productos	1,751	8.7
Total	20,014	100.0

Principales Causas

Causa	Asuntos	Part.%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	12,381	61.9
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	1,672	8.4
Consulta a través del NSS	844	4.2
Orientación sobre el funcionamiento de producto y servicios	737	3.7
Orientación sobre autoridades y diversas entidades	377	1.9
Actualización de historial crediticio no realizada	334	1.7
Consumos no reconocidos	293	1.5
Eliminación de historial crediticio no realizada	258	1.3
Información sobre la actualización de historial crediticio	188	0.9
Cargos no reconocidos en la cuenta	187	0.9
Otras causas	2,743	13.7
Total	20,014	100.0

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

San Luis Potosí

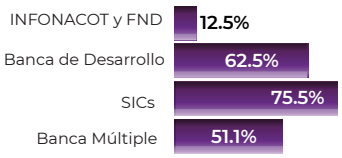
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
Grupo Financiero Banorte	509	13.3	Reporte de crédito especial	727	19.0	Consumos no reconocidos	362	9.5
BBVA Bancomer	479	12.5	Tarjeta de crédito	565	14.8	Actualización de historial crediticio no realizada	351	9.2
TransUnion	435	11.4	Daños - Automóviles	330	8.6	Eliminación de historial crediticio no realizada	273	7.1
círculo de crédito	293	7.7	Tarjeta de débito	320	8.4	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	264	6.9
Banamex / citibanamex	258	6.7	Crédito personal	272	7.1	Cargos no reconocidos en la cuenta	239	6.2
Santander	220	5.8	Cuenta de nómina	201	5.3	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	165	4.3
HSBC	108	2.8	Cuenta de ahorro	189	4.9	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	148	3.9
Scotiabank	89	2.3	Vida - Individual	169	4.4	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	98	2.6
Profuturo	78	2.0	Cuenta de cheques	115	3.0	Solicitud de retiro no concluida o no atendida	96	2.5
MetLife	73	1.9	Crédito al auto	113	3.0	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	90	2.4
Otras instituciones	1,284	33.6	Otros productos	825	21.6	Otras causas	1,740	45.5
Total	3,826	100.0	Total	3,826	100.0	Total	3,826	100.0

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

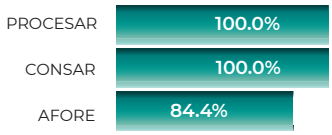
Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



	2017	2018
Resolución del Sector	58.5%	58.1%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	21	20

Instituciones SAR

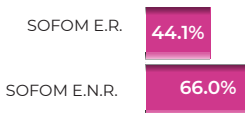


	2017	2018
Resolución del Sector	90.9%	84.8%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	25	22

Instituciones de Seguros

	2017	2018
Resolución del Sector	35.8%	25.8%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	23	23

SOFOM



	2017	2018
Resolución del Sector	74.4%	55.8%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	21	19

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación 2018-2017	-0.5%	8.8%	-	-3.7%	-	-	-	0.9%
Part.	80.0%	17.1%	0.0%	2.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones						Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
73.5	Instituciones de Crédito	22,411	3,672	0	571	0	0	0	26,654
	Banca Múltiple	6,892	3,110	0	558	0	0	0	10,560
	SICs	15,476	540	0	7	0	0	0	16,023
	Banca de Desarrollo	25	11	0	1	0	0	0	37
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	18	11	0	5	0	0	0	34
5.9	Instituciones SAR	1,585	502	0	55	0	0	0	2,142
	AFORE	939	433	0	55	0	0	0	1,427
	CONSAR	8	7	0	0	0	0	0	15
	PROCESAR	638	62	0	0	0	0	0	700
9.2	Instituciones de Seguros	2,181	847	0	292	0	0	0	3,320
10.3	SOFOM	2,492	1,150	0	111	0	0	0	3,753
0.1	Servicios otorgados por Condusef	19	0	0	0	0	0	0	19
1.1	Otros sectores	346	33	0	9	0	0	0	388
	Total general	29,034	6,204	0	1,038	0	0	0	36,276

Asesorías

Principales Instituciones

Institución	Asuntos	Part.%
TransUnion	14,526	50.0
Banamex / citibanamex	1,376	4.7
BBVA Bancomer	1,259	4.3
Grupo Financiero Banorte	1,171	4.0
círculo de crédito	930	3.2
Santander	849	2.9
BanCoppel	816	2.8
PROCESAR 20 Años	638	2.2
Crédito Maestro	536	1.8
dimex Te presta	397	1.4
Otras instituciones	6,536	22.5
Total	29,034	100.0

Principales Productos

Producto	Asuntos	Part.%
Reporte de crédito especial	15,300	52.7
Tarjeta de crédito	2,683	9.2
Tarjeta de débito	1,886	6.5
Crédito de nómina	1,794	6.2
Daños - Automóviles	1,228	4.2
Crédito personal	1,086	3.7
Consulta a la BNDSAR	633	2.2
Cuenta de cheques	587	2.0
Retiros totales	453	1.6
Cuenta de nómina	395	1.4
Otros productos	2,989	10.3
Total	29,034	100.0

Principales Causas

Causa	Asuntos	Part.%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	13,367	46.0
Consumos no reconocidos	1,663	5.7
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	1,472	5.1
Actualización de historial crediticio no realizada	1,331	4.6
Negativa en el pago de indemnización	1,091	3.8
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	666	2.3
Consulta a través del NSS	551	1.9
Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	545	1.9
Cargos no reconocidos en la cuenta	479	1.6
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	449	1.5
Otras causas	7,420	25.6
Total	29,034	100.0

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

Sinaloa

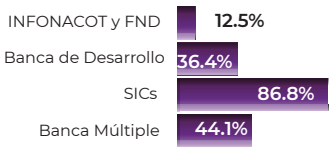
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
Banamex citibanamex	721	10.0	Tarjeta de crédito	1,286	17.8	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	925	12.8
BBVA Bancomer	697	9.6	Crédito de nómina	1,167	16.1	Consumos no reconocidos	786	10.9
Grupo Financiero Banorte	682	9.4	Tarjeta de débito	1,040	14.4	Negativa en el pago de la indemnización	667	9.2
Santander	440	6.1	Daños - Automóviles	649	9.0	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	390	5.4
TransUnion	426	5.9	Reporte de crédito especial	532	7.3	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	374	5.2
BanCoppel	424	5.9	Cuenta de cheques	430	5.9	Cargos no reconocidos en la cuenta	319	4.4
Crédito Maestro	276	3.8	Crédito personal	277	3.8	Actualización de historial crediticio no realizada	297	4.1
dimex Te presta	189	2.6	Retiros totales	234	3.2	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	209	2.9
Quálitas	177	2.4	Cuenta de nómina	219	3.0	Bloque o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	208	2.9
HSBC	134	1.9	Crédito al auto	168	2.3	Solicitud de retiro no concluida o no atendida	201	2.8
Otras instituciones	3,076	42.5	Otros productos	1,240	17.1	Otras causas	2,866	39.6
Total	7,242	100.0	Total	7,242	100.0	Total	7,242	100.0

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

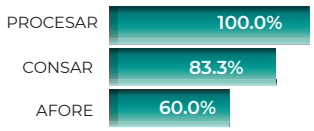
Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



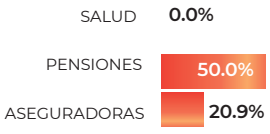
	2017	2018
Resolución del Sector	51.3%	49.6%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	16	18

Instituciones SAR



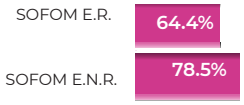
	2017	2018
Resolución del Sector	81.5%	65.0%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	12	14

Instituciones de Seguros



	2017	2018
Resolución del Sector	25.9%	21.2%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	19	21

SOFOM



	2017	2018
Resolución del Sector	65.0%	75.5%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	16	17

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación 2018-2017	5.0%	18.0%	-	23.9%	-	-	-	8.4%
Part.	73.0%	22.4%	0.0%	4.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones						Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
60.7	Instituciones de Crédito	11,082	2,656	0	551	0	0	0	14,289
	Banca Múltiple	2,602	2,420	0	549	0	0	0	5,571
	SICs	8,452	213	0	0	0	0	0	8,665
	Banca de Desarrollo	8	7	0	1	0	0	0	16
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	20	16	0	1	0	0	0	37
9.2	Instituciones SAR	1,477	604	0	79	0	0	0	2,160
	AFORE	589	563	0	79	0	0	0	1,231
	CONSAR	5	5	0	0	0	0	0	10
	PROCESAR	883	36	0	0	0	0	0	919
9.4	Instituciones de Seguros	989	867	0	349	0	0	0	2,205
10.1	SOFOM	1,181	1,101	0	104	0	0	0	2,386
8.9	Servicios otorgados por Condusef	2,099	0	0	0	0	0	0	2,099
1.7	Otros sectores	350	32	0	7	0	0	0	389
	Total general	17,178	5,260	0	1,090	0	0	0	23,528

Asesorías

Principales Instituciones

Institución	Asuntos	Part.%
TransUnion	7,950	46.3
PROCESAR 20 AÑOS	883	5.1
BBVA Bancomer	735	4.3
Banamex citibanamex	501	2.9
círculo de crédito	439	2.6
Santander	359	2.1
CRÉDITO MAESTRO	324	1.9
GRUPO FINANCIERO BANORTE	252	1.5
HSBC	212	1.2
Profuturo	157	0.9
Otras instituciones	5,366	31.2
Total	17,178	100.0

Principales Productos

Producto	Asuntos	Part.%
Reporte de crédito especial	8,442	49.1
Información sobre los servicios que ofrece Condusef	2,019	11.8
Tarjeta de crédito	915	5.3
Consulta a la BNDSAR	869	5.1
Crédito personal	562	3.3
Crédito de nómina	536	3.1
Tarjeta de débito	458	2.7
Domiciliación	401	2.3
Daños - Automóviles	380	2.2
Información no financiera	293	1.7
Otros productos	2,303	13.4
Total	17,178	100.0

Principales Causas

Causa	Asuntos	Part.%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	8,275	48.2
Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	1,535	8.9
Consulta a través del NSS	842	4.9
Inconformidad con la aclaración de los términos del contrato	405	2.4
Inconformidad por domiciliación no contratada	393	2.3
Consumos no reconocidos	373	2.2
Información sobre el segumiento de trámites iniciados ante Condusef	343	2.0
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	293	1.7
Actualización de historial crediticio no realizada	289	1.7
Negativa en el pago de la indemnización	248	1.4
Otras causas	4,182	24.3
Total	17,178	100.0

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

Sonora

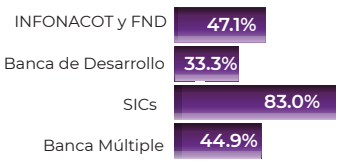
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
BBVA Bancomer	814	12.8	Tarjeta de crédito	1,016	16.0	Consumos no reconocidos	465	7.3
Banamex citibanamex	579	9.1	Crédito personal	597	9.4	Inconformidad con la aclaración de los términos del contrato	393	6.2
Santander	420	6.6	Daños - Automóviles	542	8.5	Inconformidad por domiciliación no contratada	393	6.2
Crédito Maestro	327	5.1	Crédito de nómina	532	8.4	Negativa en el pago de la indemnización	368	5.8
Grupo Financiero Banorte	313	4.9	Tarjeta de débito	530	8.3	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	319	5.0
HSBC	248	3.9	Domiciliación	401	6.3	Actualización de historial crediticio no realizada	263	4.1
Profuturo	187	2.9	Retiros totales	305	4.8	Solicitud de retiro no concluida o no atendida	262	4.1
AXA	165	2.6	Vida - Individual	291	4.6	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	261	4.1
Quálitas	143	2.3	Cuenta de ahorro	268	4.2	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	244	3.8
BanCoppel	135	2.1	Cuenta de cheques	261	4.1	Transferencia electrónica no reconocida	191	3.0
Otras instituciones	3,019	47.5	Otros productos	1,607	25.3	Otras causas	3,191	50.3
Total	6,350	100.0	Total	6,350	100.0	Total	6,350	100.0

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

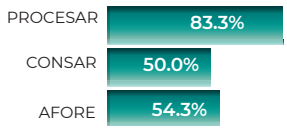
Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



	2017	2018
Resolución del Sector	46.8%	47.7%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	18	19

Instituciones SAR

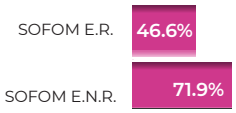


	2017	2018
Resolución del Sector	66.3%	55.8%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	14	17

Instituciones de Seguros

	2017	2018
Resolución del Sector	23.3%	20.3%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	20	24

SOFOM



	2017	2018
Resolución del Sector	46.3%	68.0%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	17	19

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación 2018-2017	-9.4%	4.8%	-	2.8%	-	-	-	-7.4%
Part.	84.4%	13.6%	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	
78.5	Instituciones de Crédito	18,438	2,648	0	249	0	0	0	21,335
	Banca Múltiple	1,761	1,244	0	236	0	0	0	3,313
	SICs	16,657	1,385	0	10	0	0	0	18,052
	Banca de Desarrollo	12	11	0	1	0	0	0	24
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	8	8	0	2	0	0	0	18
12.6	Instituciones SAR	3,179	217	0	29	0	0	0	3,425
	AFORE	253	193	0	29	0	0	0	475
	CONSAR	18	18	0	0	0	0	0	36
	PROCESAR	2,908	6	0	0	0	0	0	2,914
5.6	Instituciones de Seguros	809	529	0	189	0	0	0	1,527
2.9	SOFOM	406	295	0	76	0	0	0	777
0.0	Servicios otorgados por Condusef	1	0	0	0	0	0	0	1
0.4	Otros sectores	91	14	0	6	0	0	0	111
	Total general	22,924	3,703	0	549	0	0	0	27,176

Asesorías

Principales Instituciones

Institución	Asuntos	Part.%
TransUnion	15,656	68.3
PROCESAR 20 AÑOS	2,908	12.7
círculo de crédito	809	3.5
BBVA Bancomer	615	2.7
Banamex citibanamex	245	1.1
Santander	182	0.8
HSBC	168	0.7
GRUPO FINANCIERO BANORTE	151	0.7
Banco Azteca	107	0.5
Dun & Bradstreet	102	0.4
Otras instituciones	1,981	8.6
Total	22,924	100.0

Principales Productos

Producto	Asuntos	Part.%
Reporte de crédito especial	9,673	42.2
Información sobre productos y servicios financieros	7,717	33.7
Consulta a la BNDSAR	2,908	12.7
Tarjeta de crédito	349	1.5
Crédito personal	322	1.4
Daños - Automóviles	284	1.2
Cuenta de ahorro	123	0.5
Vida - Individual	122	0.5
Cajero automático	115	0.5
Banca móvil	96	0.4
Otros productos	1,215	5.3
Total	22,924	100.0

Principales Causas

Causa	Asuntos	Part.%
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	8,920	38.9
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	8,325	36.3
Consulta a través del NSS	1,849	8.1
Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	773	3.4
Crédito no reconocido en historial crediticio	271	1.2
Actualización de historial crediticio no realizada	203	0.9
Cargos no reconocidos en la cuenta	203	0.9
Negativa en el pago de la indemnización	183	0.8
Consumos no reconocidos	144	0.6
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	111	0.5
Otras causas	1,942	8.5
Total	22,924	100.0

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

Tabasco

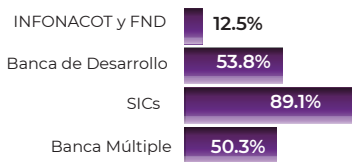
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	1,145	26.9	Reporte de crédito especial	1,349	31.7	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	771	18.1
BBVA Bancomer	452	10.6	Tarjeta de crédito	392	9.2	Crédito no reconocido en el historial crediticio	275	6.5
Banamex citibanamex	240	5.6	Daños - Automóviles	374	8.8	Negativa en el pago de la indemnización	247	5.8
Santander	162	3.8	Crédito personal	366	8.6	Cargos no reconocidos en la cuenta	238	5.6
círculo de crédito	150	3.5	Vida - Individual	149	3.5	Actualización de historial crediticio no realizada	217	5.1
HSBC	138	3.2	Cuenta de ahorro	143	3.4	Consumos no reconocidos	167	3.9
Banco Azteca	102	2.4	Cajero automático	122	2.9	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	146	3.4
Grupo Financiero Banorte	101	2.4	Banca móvil	109	2.6	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	129	3.0
Dun & Bradstreet	100	2.4	Retiros totales	90	2.1	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	122	2.9
Scotiabank	95	2.2	Tarjeta de débito	90	2.1	Transferencia electronica no reconocida	113	2.7
Otras instituciones	1,567	36.9	Otros productos	1,068	25.1	Otras causas	1,827	43.0
Total	4,252	100.0	Total	4,252	100.0	Total	4,252	100.0

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

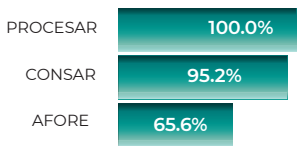
Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



	2017	2018
Resolución del Sector	67.5%	69.5%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	15	13

Instituciones SAR



	2017	2018
Resolución del Sector	61.7%	69.0%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	14	17

Instituciones de Seguros

	2017	2018
Resolución del Sector	35.4%	27.3%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	22	20

SOFOM

	2017	2018
Resolución del Sector	54.5%	59.3%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	16	17

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación 2018-2017	-8.1%	0.6%	-	-11.2%	-	-	-	-6.9%
Part.	82.0%	15.9%	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	
81.1	Instituciones de Crédito	21,063	3,514	0	396	0	0	0	24,973
	Banca Múltiple	5,128	2,341	0	388	0	0	0	7,857
	SICs	15,900	1,150	0	5	0	0	0	17,055
	Banca de Desarrollo	18	9	0	1	0	0	0	28
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	17	14	0	2	0	0	0	33
10.2	Instituciones SAR	2,803	312	0	35	0	0	0	3,150
	AFORE	328	294	0	35	0	0	0	657
	CONSAR	0	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	2,475	18	0	0	0	0	0	2,493
6.1	Instituciones de Seguros	950	747	0	191	0	0	0	1,888
2.3	SOFOM	368	306	0	22	0	0	0	696
0.0	Servicios otorgados por Condusef	0	0	0	0	0	0	0	0
0.2	Otros sectores	59	15	0	1	0	0	0	75
	Total general	25,243	4,894	0	645	0	0	0	30,782

Asesorías

Principales Instituciones

Institución	Asuntos	Part.%
TransUnion	15,087	59.8
PROCESAR 20 AÑOS	2,475	9.8
Banamex citibanamex	884	3.5
Santander	802	3.2
Banco Azteca	764	3.0
círculo de crédito Sociedad de Información Crediticia	743	2.9
BBVA Bancomer	737	2.9
GRUPO FINANCIERO BANORTE	636	2.5
Scotiabank	303	1.2
HSBC	242	1.0
Otras instituciones	2,570	10.2
Total	25,243	100.0

Principales Productos

Producto	Asuntos	Part.%
Reporte de crédito especial	15,877	62.9
Información sobre productos y servicios financieros	2,777	11.0
Consulta a la BNDSAR	2,475	9.8
Tarjeta de crédito	806	3.2
Tarjeta de débito	575	2.3
Crédito personal	486	1.9
Vida - Individual	396	1.6
Daños - Automóviles	245	1.0
Cajero automático	142	0.6
Banca móvil	125	0.5
Otros productos	1,339	5.3
Total	25,243	100.0

Principales Causas

Causa	Asuntos	Part.%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	14,727	58.3
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	2,785	11.0
Consulta a través del NSS	2,460	9.7
Crédito no reconocido en historial crediticio	637	2.5
Consumos no reconocidos	430	1.7
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	300	1.2
Actualización de historial crediticio no realizada	261	1.0
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	220	0.9
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	200	0.8
Negativa en el pago de la indemnización	185	0.7
Otras causas	3,038	12.0
Total	25,243	100.0

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

Tamaulipas

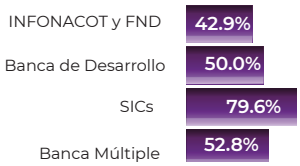
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	821	14.8	Reporte de crédito especial	1,152	20.8	Crédito no reconocido en el historial crediticio	616	11.1
BBVA Bancomer	598	10.8	Tarjeta de crédito	871	15.7	Consumos no reconocidos	512	9.2
Grupo Financiero Banorte	534	9.6	Tarjeta de débito	660	11.9	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	319	5.8
Banamex / citibanamex	506	9.1	Crédito personal	469	8.5	Negativa en el pago de la indemnización	254	4.6
Santander	472	8.5	Vida - Individual	455	8.2	Actualización de historial crediticio no realizada	249	4.5
círculo de crédito	323	5.8	Daños - Automóviles	324	5.8	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	237	4.3
MetLife	168	3.0	Cajero automático	157	2.8	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	197	3.6
HSBC	167	3.0	Cuenta de ahorro	147	2.7	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	175	3.2
Scotiabank	136	2.5	Banca móvil	142	2.6	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	170	3.1
Seguros Banamex / citibanamex Seguros	102	1.8	Cuenta de nómina	130	2.3	Cargos no reconocidos en la cuenta	163	2.9
Otras instituciones	1,702	30.9	Otros productos	1,032	18.6	Otras causas	2,647	47.8
Total	5,539	100.0	Total	5,539	100.0	Total	5,539	100.0

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

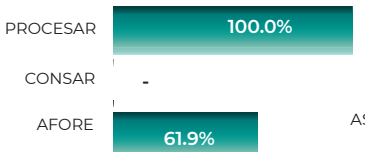
Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



	2017	2018
Resolución del Sector	69.6%	61.2%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	18	17

Instituciones SAR

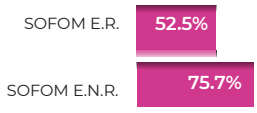


	2017	2018
Resolución del Sector	82.3%	64.0%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	13	17

Instituciones de Seguros

	2017	2018
Resolución del Sector	68.4%	32.0%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	17	19

SOFOM



	2017	2018
Resolución del Sector	77.9%	69.9%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	13	15

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación 2018-2017	12.1%	37.8%	-	8.0%	-	-	-	14.2%
Part.	88.1%	10.4%	0.0%	1.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones						Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
77.3	Instituciones de Crédito	13,316	1,177	0	175	0	0	0	14,668
	Banca Múltiple	1,896	720	0	173	0	0	0	2,789
	SICs	11,402	450	0	2	0	0	0	11,584
	Banca de Desarrollo	11	5	0	0	0	0	0	16
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	7	2	0	0	0	0	0	9
7.9	Instituciones SAR	1,276	209	0	22	0	0	0	1,507
	AFORE	413	197	0	22	0	0	0	632
	CONSAR	8	5	0	0	0	0	0	13
	PROCESAR	855	7	0	0	0	0	0	862
5.0	Instituciones de Seguros	532	347	0	64	0	0	0	943
4.0	SOFOM	508	238	0	21	0	0	0	767
2.2	Servicios otorgados por Condusef	426	0	0	0	0	0	0	426
3.6	Otros sectores	661	12	0	2	0	0	0	675
	Total general	16,719	1,983	0	284	0	0	0	18,986

Asesorías

Principales Instituciones

Institución	Asuntos	Part.%
TransUnion	9,890	59.2
círculo de crédito	1,407	8.4
PROCESAR 20 AÑOS	855	5.1
BBVA Bancomer	499	3.0
Santander	302	1.8
Grupo Financiero Banorte	218	1.3
Banamex / citibanamex	193	1.2
MetLife	192	1.1
Banco Azteca	174	1.0
HSBC	138	0.8
Otras instituciones	2,851	17.1
Total	16,719	100.0

Principales Productos

Producto	Asuntos	Part.%
Reporte de crédito especial	11,224	67.1
Consulta a la BNDSAR	849	5.1
Tarjeta de crédito	488	2.9
Información no financiera	453	2.7
Crédito personal	428	2.6
Información sobre los servicios que ofrece la CONDUSEF	396	2.4
Información sobre productos y servicios financieros	338	2.0
Vida - Individual	295	1.8
Tarjeta de débito	286	1.7
Crédito de nómina	270	1.6
Otros productos	1,692	10.1
Total	16,719	100.0

Principales Causas

Causa	Asuntos	Part.%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	10,444	62.5
Consulta a través del NSS	779	4.7
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	655	3.9
Negociación de créditos (Orientación)	434	2.6
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios	305	1.8
Información sobre la actualización de historial crediticio	293	1.8
Orientación sobre autoridades y diversas entidades	266	1.6
Consumos no reconocidos	264	1.6
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	241	1.4
Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef	216	1.3
Otras causas	2,822	16.9
Total	16,719	100.0

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

Tlaxcala

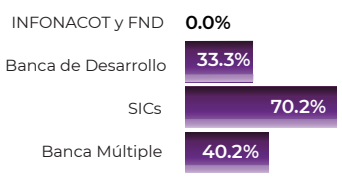
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	274	12.1	Reporte de crédito especial	426	18.8	Consumos no reconocidos	233	10.3
BBVA Bancomer	265	11.7	Vida - Individual	268	11.8	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	232	10.2
MetLife	184	8.1	Tarjeta de débito	226	10.0	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	178	7.9
Santander	175	7.7	Crédito de nómina	190	8.4	Cargos no reconocidos en la cuenta	156	6.9
círculo de crédito	175	7.7	Tarjeta de crédito	189	8.3	Desacuerdo con los saldos y montos del crédito registrados en el reporte	147	6.5
Grupo Financiero Banorte	128	5.6	Cuenta de cheques	122	5.4	Eliminación de historial crediticio no realizada	135	6.0
Banamex / citibanamex	100	4.4	Cuenta de nómina	99	4.4	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	119	5.2
HSBC	92	4.1	Emisión de estado de cuenta	98	4.3	Negativa en el pago de la indemnización	108	4.8
afore XXI Banorte	74	3.3	Crédito personal	88	3.9	Actualización de historial crediticio no realizada	101	4.5
Opcipres	66	2.9	Daños - Automóviles	87	3.8	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	83	3.7
Otras instituciones	734	32.4	Otros productos	474	20.9	Otras causas	775	34.2
Total	2,267	100.0	Total	2,267	100.0	Total	2,267	100.0

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

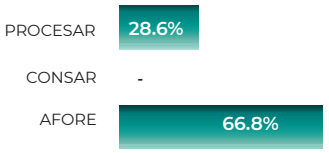
Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



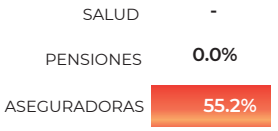
	2017	2018
Resolución del Sector	52.1%	50.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	16	15

Instituciones SAR



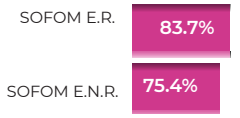
	2017	2018
Resolución del Sector	70.3%	64.0%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	19	18

Instituciones de Seguros



	2017	2018
Resolución del Sector	54.2%	54.9%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	16	15

SOFOM



	2017	2018
Resolución del Sector	45.9%	78.9%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	20	18

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación 2018-2017	11.1%	6.9%	-	4.8%	-	-	-	9.9%
Part.	75.1%	17.9%	0.0%	7.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones						Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		
							SDLG	DLG	
77.9	Instituciones de Crédito	17,759	2,845	0	1,074	0	0	0	21,678
	Banca Múltiple	2,864	2,614	0	1,038	0	0	0	6,516
	SICs	14,855	199	0	25	0	0	0	15,079
	Banca de Desarrollo	27	24	0	7	0	0	0	58
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	13	8	0	4	0	0	0	25
6.1	Instituciones SAR	1,129	442	0	115	0	0	0	1,686
	AFORE	342	339	0	114	0	0	0	795
	CONSAR	0	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	787	103	0	1	0	0	0	891
10.1	Instituciones de Seguros	1,235	1,057	0	530	0	0	0	2,822
5.5	SOFOM	696	623	0	207	0	0	0	1,526
0.0	Servicios otorgados por Condusef	0	0	0	0	0	0	0	0
0.4	Otros sectores	75	19	0	10	0	0	0	104
	Total general	20,894	4,986	0	1,936	0	0	0	27,816

Asesorías

Principales Instituciones

Institución	Asuntos	Part.%
TransUnion	13,820	66.1
círculo de crédito	1,024	4.9
PROCESAR 20 AÑOS	787	3.8
Banamex citibanamex	779	3.7
BBVA Bancomer	599	2.9
GRUPO FINANCIERO BANORTE	406	1.9
Santander	402	1.9
MetLife	194	0.9
CRÉDITO MAESTRO	176	0.8
HSBC	141	0.7
Otras instituciones	2,566	12.3
Total	20,894	100.0

Principales Productos

Producto	Asuntos	Part.%
Reporte de crédito especial	14,793	70.8
Consulta a la BNDSAR	724	3.5
Tarjeta de crédito	721	3.5
Tarjeta de débito	596	2.9
Crédito personal	528	2.5
Daños - Automóviles	450	2.2
Cuenta de nómina	382	1.8
Vida - Individual	292	1.4
Crédito de nómina	221	1.1
Cuenta de ahorro	195	0.9
Otros productos	1,992	9.5
Total	20,894	100.0

Principales Causas

Causa	Asuntos	Part.%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	12,679	60.7
Información sobre la actualización de historial crediticio	1,370	6.6
Consumos no reconocidos	712	3.4
Consulta a través del NSS	678	3.2
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	475	2.3
Cargos no reconocidos en la cuenta	381	1.8
Negativa en el pago de la indemnización	357	1.7
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	320	1.5
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	222	1.1
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	207	1.0
Otras causas	3,493	16.7
Total	20,894	100.0

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

Veracruz

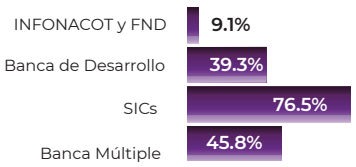
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
Banamex / citibanamex	974	14.1	Tarjeta de crédito	909	13.1	Consumos no reconocidos	958	13.8
BBVA Bancomer	730	10.5	Tarjeta de débito	774	11.2	Negativa en el pago de la indemnización	523	7.6
Grupo Financiero Banorte	599	8.7	Daños - Automóviles	647	9.3	Cargos no reconocidos en la cuenta	501	7.2
Santander	541	7.8	Crédito personal	636	9.2	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	393	5.7
Crédito Maestro	231	3.3	Cuenta de nómina	491	7.1	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	267	3.9
MetLife	221	3.2	Vida - Individual	375	5.4	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	232	3.4
HSBC	184	2.7	Crédito de nómina	260	3.8	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	214	3.1
TransUnion	162	2.3	Cuenta de cheques	258	3.7	Actualización de historial crediticio no realizada	173	2.5
Zurich Santander	157	2.3	Cuenta de ahorro	249	3.6	Incumplimiento con los términos del contrato	172	2.5
Scotiabank	156	2.3	Vida - Grupo	203	2.9	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	169	2.4
Otras instituciones	2,967	42.9	Otros productos	2,120	30.6	Otras causas	3,320	48.0
Total	6,922	100.0	Total	6,922	100.0	Total	6,922	100.0

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

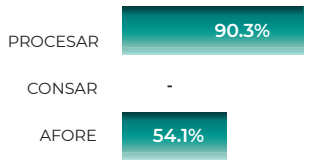
Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



	2017	2018
Resolución del Sector	45.2%	47.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	24	26

Instituciones SAR

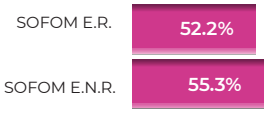


	2017	2018
Resolución del Sector	70.2%	61.3%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	21	30

Instituciones de Seguros

	2017	2018
Resolución del Sector	32.3%	28.7%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	25	31

SOFOM



	2017	2018
Resolución del Sector	55.0%	54.3%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	23	27

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación 2018-2017	1286.6%	182.1%	-	-	18.7%	22.6%	22.7%	92.8%	8.6%	496.0%
Part.	87.28%	0.04%	0.0%	0.0%	9.22%	1.64%	1.37%	0.40%	0.05%	100.0%

Part. %	Sector / Clase	Asesorías	Reclamaciones								Total general
			GO/GE	REDECO	Conciliación	Dictamen	Defensa		Ase. Jur. Penales	Vio. Admin.	
							SDLG	DLG			
11.7	Instituciones de Crédito	5,679	57	0	0	11,461	2,469	2,233	743	78	22,720
	Banca Múltiple	5,653	54	0	0	11,322	2,453	2,226	738	78	22,524
	SICs	13	3	0	0	93	6	0	0	0	115
	Banca de Desarrollo	10	0	0	0	34	6	3	3	0	56
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	3	0	0	0	12	4	4	2	0	25
0.3	Instituciones SAR	101	5	0	0	323	45	12	1	0	487
	AFORE	100	5	0	0	314	44	12	1	0	476
	CONSAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	PROCESAR	1	0	0	0	9	1	0	0	0	11
87.0	Instituciones de Seguros	162,722	17	0	0	4,928	518	347	5	10	168,547
0.6	SOFOM	166	0	0	0	812	95	53	29	0	1,155
0.0	Servicios otorgados por Condusef	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0.4	Otros sectores	382	0	0	0	332	48	14	3	0	779
	Total general	169,050	79	0	0	17,856	3,175	2,659	781	88	193,688

Asesorías

Principales Instituciones

Institución	Asuntos	Part.%
Seguros Banorte	9,007	5.3
sura	5,543	3.3
HIR Seguros	4,757	2.8
Seguros BX+	4,602	2.7
Genworth	4,400	2.6
Pan American México Compañía de Seguros S.A. de C.V.	4,361	2.6
General de Seguros	3,862	2.3
Seguros El Potosí	3,760	2.2
GNP Seguros	3,720	2.2
MetLife	3,701	2.2
Otras instituciones	121,337	71.8
Total	169,050	100.0

Principales Productos

Producto	Asuntos	Part.%
SIAB - Vida	161,874	95.8
Cuentas bancarias (BCD)	2,161	1.3
Tarjeta de débito	1,298	0.8
Tarjeta de crédito	718	0.4
Cuenta de cheques	384	0.2
Daños - Automóviles	366	0.2
Consulta de información a la autoridad	307	0.2
Cuenta de ahorro	233	0.1
Crédito personal	183	0.1
Vida - Individual	164	0.1
Otros productos	1,362	0.8
Total	169,050	100.0

Principales Causas

Causa	Asuntos	Part.%
SIAB VIDA - Consulta para saber si es beneficiario de seguro(s)	161,872	95.8
Consulta para saber si es beneficiario de cuentas de depósito a través del Sistema BCD	2,161	1.3
Consumos no reconocidos	1,429	0.8
Negativa en el pago de la indemnización	388	0.2
Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	277	0.2
Cargos no reconocidos en la cuenta	268	0.2
Transferencia electrónica no reconocida	252	0.1
Cheque pagado no reconocido por el titular	227	0.1
Solicitud de información	196	0.1
Orientación sobre autoridades y diversas entidades	118	0.1
Otras causas	1,862	1.1
Total	169,050	100.0

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

Vicepresidencia Jurídica

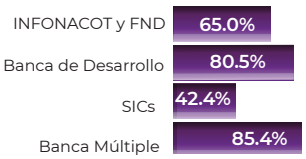
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
GRUPO FINANCIERO BANORTE	4,768	19.4	Tarjeta de débito	5,602	22.7	Consumos no reconocidos	6,398	26.0
BBVA Bancomer	4,139	16.8	Tarjeta de crédito	3,645	14.8	Negativa en el pago de la indemnización	2,847	11.6
Santander	1,914	7.8	Daños - Automóviles	2,869	11.6	Cargos no reconocidos en la cuenta	1,616	6.6
Banamex citibanamex	1,760	7.1	Cuenta de cheques	2,407	9.8	Cheque pagado no reconocido por el titular	1,369	5.6
HSBC	1,559	6.3	Cuenta de ahorro	1,088	4.4	Transferencia electrónica no reconocida	1,317	5.3
GNP SEGUROS	783	3.2	Vida - Individual	1,056	4.3	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	1,198	4.9
Scotiabank	616	2.5	Crédito personal	1,000	4.1	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	592	2.4
MetLife	544	2.2	Cuenta de nómina	900	3.7	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	543	2.2
AXA	542	2.2	Banca móvil	728	3.0	Crédito no reconocido en el historial crediticio	465	1.9
Quálitas	534	2.2	Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	499	2.0	Inconformidad con el monto de la indemnización	423	1.7
Otras instituciones	7,479	30.4	Otros productos	4,844	19.7	Otras causas	7,870	31.9
Total	24,638	100.0	Total	24,638	100.0	Total	24,638	100.0

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

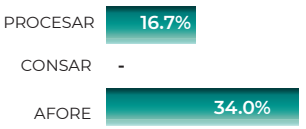
Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



	2017	2018
Resolución del Sector	85.8%	85.1%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	56	49

Instituciones SAR



	2017	2018
Resolución del Sector	23.9%	33.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	69	54

Instituciones de Seguros

	2017	2018
Resolución del Sector	51.6%	44.5%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	50	38

SOFOM

	2017	2018
Resolución del Sector	60.8%	54.0%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	45	42

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación 2018-2017	6.0%	17.1%	-	-1.0%	-	-	-	7.0%
Part.	84.5%	12.5%	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	
65.3	Instituciones de Crédito	22,344	3,729	0	719	0	0	0	26,792
	Banca Múltiple	4,546	2,341	0	708	0	0	0	7,595
	SICs	17,766	1,366	0	9	0	0	0	19,141
	Banca de Desarrollo	16	9	0	2	0	0	0	27
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	16	13	0	0	0	0	0	29
3.6	Instituciones SAR	1,108	295	0	66	0	0	0	1,469
	AFORE	312	286	0	66	0	0	0	664
	CONSAR	1	1	0	0	0	0	0	2
	PROCESAR	795	8	0	0	0	0	0	803
4.5	Instituciones de Seguros	811	692	0	363	0	0	0	1,866
2.1	SOFOM	421	382	0	71	0	0	0	874
24.2	Servicios otorgados por Condusef	9,917	0	0	0	0	0	0	9,917
0.3	Otros sectores	68	42	0	9	0	0	0	119
	Total general	34,669	5,140	0	1,228	0	0	0	41,037

Asesorías

Principales Instituciones

Institución	Asuntos	Part.%
TransUnion	13,771	39.7
círculo de crédito	3,861	11.1
BBVA Bancomer	810	2.3
PROCESAR 20 AÑOS	795	2.3
Banamex / citibanamex	691	2.0
Santander	601	1.7
Grupo Financiero Banorte	596	1.7
Inbursa Banco	435	1.3
HSBC	320	0.9
Banco Azteca	258	0.7
Otras instituciones	12,531	36.1
Total	34,669	100.0

Principales Productos

Producto	Asuntos	Part.%
Reporte de crédito especial	17,379	50.1
Servicio de Atención de Condusef	5,784	16.7
Información sobre los servicios que ofrece Condusef	4,125	11.9
Información sobre productos y servicios financieros	2,440	7.0
Tarjeta de crédito	1,033	3.0
Consulta a la BNDSAR	795	2.3
Tarjeta de débito	495	1.4
Crédito personal	469	1.4
Daños - Automóviles	434	1.3
Crédito al auto	142	0.4
Otros productos	1,573	4.5
Total	34,669	100.0

Principales Causas

Causa	Asuntos	Part.%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	16,018	46.2
Orientación sobre los servicios que ofrece Condusef	9,288	26.8
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros	2,475	7.1
Consulta a través del NSS	769	2.2
Consumos no reconocidos	669	1.9
Crédito no reconocido en el historial crediticio	431	1.2
Actualización de historial crediticio no realizada	371	1.1
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	320	0.9
Consulta sobre el Buró de Entidades Financieras	314	0.9
Información sobre el seguimiento de trámites iniciados ante Condusef	282	0.8
Otras causas	3,732	10.8
Total	34,669	100.0

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

Yucatán

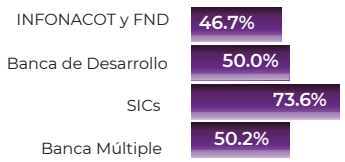
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	1,022	16.0	Reporte de crédito especial	1,360	21.4	Consumos no reconocidos	850	13.3
BBVA Bancomer	656	10.3	Tarjeta de crédito	1,198	18.8	Crédito no reconocido en el historial crediticio	432	6.8
Banamex citibanamex	636	10.0	Daños - Automóviles	634	10.0	Actualización de historial crediticio no realizada	391	6.1
Grupo Financiero Banorte	419	6.6	Tarjeta de débito	623	9.8	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	361	5.7
Santander	364	5.7	Crédito personal	518	8.1	Negativa en el pago de la indemnización	290	4.6
HSBC	327	5.1	Vida - Individual	200	3.1	Cargos no reconocidos en la cuenta	268	4.2
círculo de crédito	286	4.5	Crédito al auto	183	2.9	La institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	237	3.7
Scotiabank	170	2.7	Cuenta de cheques	152	2.4	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	222	3.5
AXA	130	2.0	Cuenta de nómina	146	2.3	Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	167	2.6
GNP Seguros	111	1.7	Cajero automático	133	2.1	Desacuerdo con el domicilio registrado en el reporte	154	2.4
Otras instituciones	2,247	35.3	Otros productos	1,221	19.2	Otras causas	2,996	47.0
Total	6,368	100.0	Total	6,368	100.0	Total	6,368	100.0

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

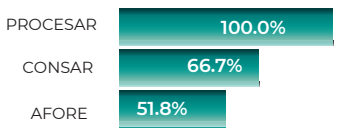
Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



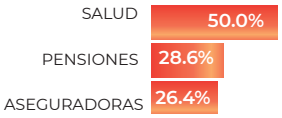
	2017	2018
Resolución del Sector	58.9%	57.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	17	17

Instituciones SAR



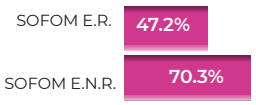
	2017	2018
Resolución del Sector	55.6%	53.0%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	18	18

Instituciones de Seguros



	2017	2018
Resolución del Sector	28.0%	26.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	21	21

SOFOM



	2017	2018
Resolución del Sector	50.6%	63.8%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	20	18

Acciones de Defensa Iniciadas

Variación 2018-2017	-0.9%	3.4%	-	10.8%	-	-	-	0.0%
Part.	81.4%	16.8%	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	
86.9	Instituciones de Crédito	18,705	3,160	0	267	0	0	0	22,132
	Banca Múltiple	1,480	1,432	0	262	0	0	0	3,174
	SICs	17,214	1,720	0	2	0	0	0	18,936
	Banca de Desarrollo	4	3	0	0	0	0	0	7
	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	7	5	0	3	0	0	0	15
4.8	Instituciones SAR	842	327	0	45	0	0	0	1,214
	AFORE	326	316	0	45	0	0	0	687
	CONSAR	6	5	0	0	0	0	0	11
	PROCESAR	510	6	0	0	0	0	0	516
4.1	Instituciones de Seguros	483	447	0	121	0	0	0	1,051
2.7	SOFOM	340	314	0	36	0	0	0	690
0.0	Servicios otorgados por Condusef	0	0	0	0	0	0	0	0
1.5	Otros sectores	350	27	0	2	0	0	0	379
	Total general	20,720	4,275	0	471	0	0	0	25,466

Asesorías

Principales Instituciones

Institución	Asuntos	Part.%
TransUnion	12,841	62.0
círculo de crédito	4,241	20.5
PROCESAR 20 AÑOS	510	2.5
BBVA Bancomer	354	1.7
Grupo Financiero Banorte	352	1.7
Banamex / citibanamex	332	1.6
Dun & Bradstreet	131	0.6
afore XXI Banorte	105	0.5
MetLife	105	0.5
Santander	91	0.4
Otras instituciones	1,658	8.0
Total	20,720	100.0

Principales Productos

Producto	Asuntos	Part.%
Reporte de crédito especial	17,201	83.0
Consulta a la BNDSAR	510	2.5
Tarjeta de crédito	495	2.4
Crédito personal	365	1.8
Información no financiera	296	1.4
Tarjeta de débito	273	1.3
Vida - Individual	266	1.3
Retiros totales	160	0.8
Crédito de nómina	141	0.7
Cuenta de nómina	132	0.6
Otros productos	881	4.3
Total	20,720	100.0

Principales Causas

Causa	Asuntos	Part.%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	15,498	74.8
Actualización de historial crediticio no realizada	797	3.8
Consulta a través del NSS	496	2.4
Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	433	2.1
Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	332	1.6
Orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios	312	1.5
Eliminación de historial crediticio no realizada	260	1.3
Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	210	1.0
Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	187	0.9
Consumos no reconocidos	173	0.8
Otras causas	2,022	9.8
Total	20,720	100.0

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

Zacatecas

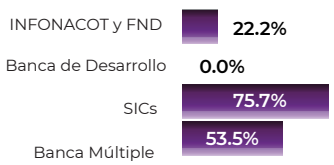
Reclamaciones

Principales Instituciones			Principales Productos			Principales Causas		
Institución	Asuntos	Part.%	Producto	Asuntos	Part.%	Causa	Asuntos	Part.%
TransUnion	1,087	22.9	Reporte de crédito especial	1,719	36.2	Actualización de historial crediticio no realizada	783	16.5
círculo de crédito	604	12.7	Tarjeta de crédito	547	11.5	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	445	9.4
GRUPO FINANCIERO BANORTE	437	9.2	Crédito personal	376	7.9	Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte	327	6.9
BBVA Bancomer	373	7.9	Tarjeta de débito	321	6.8	Eliminación de historial crediticio no realizada	256	5.4
Banamex citibanamex	365	7.7	Vida - Individual	309	6.5	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	225	4.7
MetLife	122	2.6	Retiros totales	182	3.8	Consumos no reconocidos	213	4.5
afore XXI BANORTE	115	2.4	Cuenta de nómina	158	3.3	Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte	187	3.9
Santander	109	2.3	Daños - Automóviles	151	3.2	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	172	3.6
HSBC	89	1.9	Cuenta de ahorro	146	3.1	Crédito no reconocido en el historial crediticio	168	3.5
Scotiabank	79	1.7	Crédito de nómina	138	2.9	Solicitud de retiro no concluida o no atendida	166	3.5
Otras instituciones	1,366	28.8	Otros productos	699	14.7	Otras causas	1,804	38.0
Total	4,746	100.0	Total	4,746	100.0	Total	4,746	100.0

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

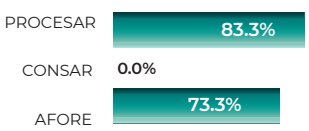
Resolución de las Reclamaciones a Favor del Usuario

Instituciones de Crédito



	2017	2018
Resolución del Sector	64.9%	64.9%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	15	15

Instituciones SAR

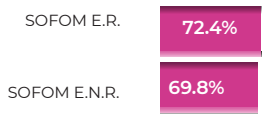


	2017	2018
Resolución del Sector	81.3%	72.5%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	15	13

Instituciones de Seguros

	2017	2018
Resolución del Sector	70.7%	46.7%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	15	20

SOFOM

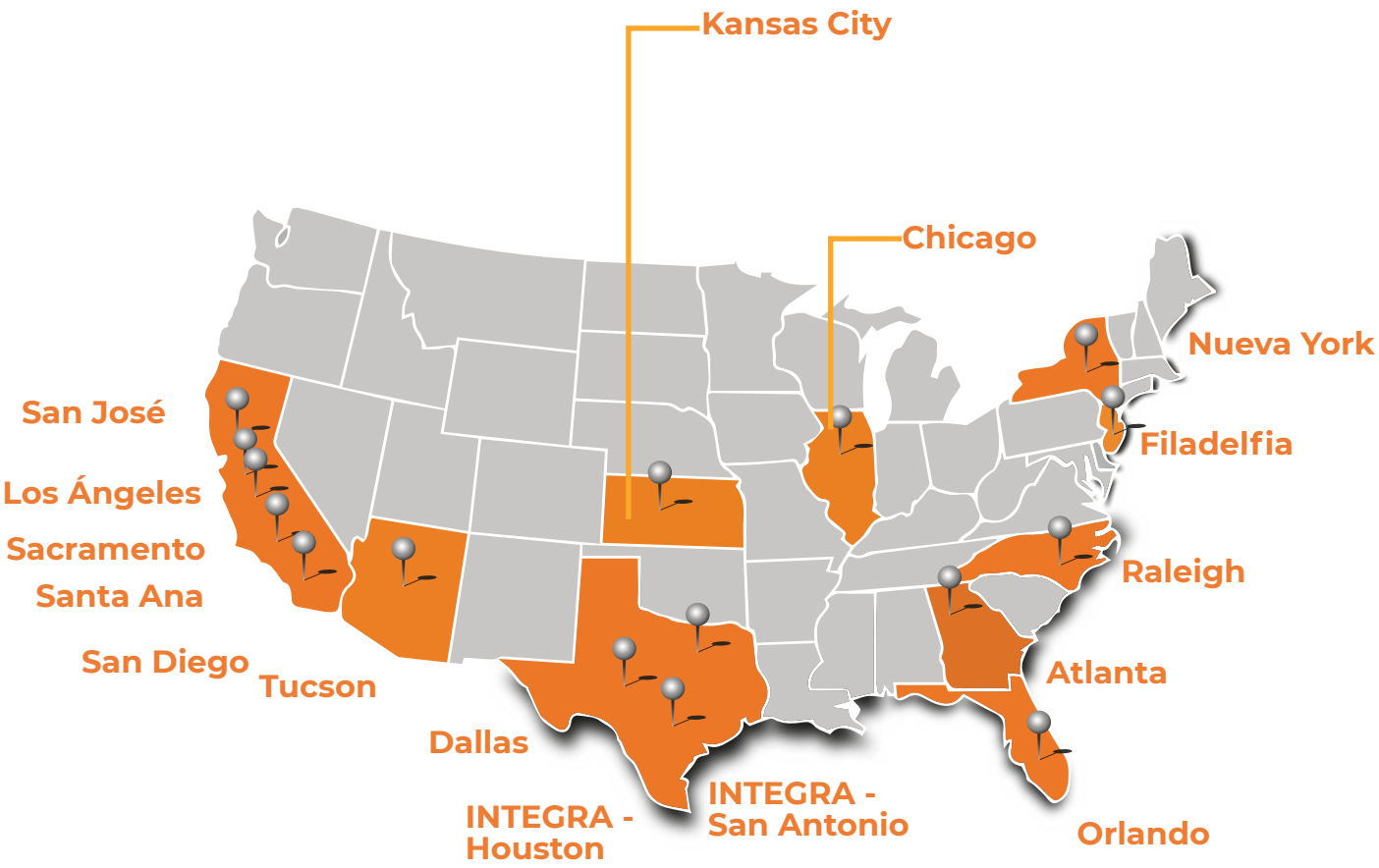


	2017	2018
Resolución del Sector	60.4%	70.4%
Tiempo promedio total de atención (Días hábiles)	15	15

Módulo de Atención en el Exterior MAEX

Canal de servicio que ofrece la CONDUSEF para mexicanos en el exterior, para atender a nuestros connacionales sobre los productos y servicios financieros tanto de México como de Estados Unidos.

Actualmente se encuentran en servicio, los Módulos en los Consulados de: San Diego California, Orlando Florida, Los Ángeles California, Santa Ana California, San José California, Nueva York, Dallas Texas, Raleigh, Atlanta, Filadelfia, Kansas, Tucson, Sacramento, Chicago, INTEGRA - San Antonio e INTEGRA – Houston, además de la Línea Telefónica **LADA INTERNACIONAL** 01 85 5219 3773.



Módulo de Atención en el Exterior MAEX

Asuntos Enero - Diciembre 2018

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 videoconferencias (especialistas de CONDUSEF).**
- **Canalizar los asuntos competentes a instituciones de los EUA con el CFPB (Oficina para la Protección Financiera del Consumidor).**

Consulado	Asesorías	Quejas	Total
INTEGRA - Houston	2,100	0	2,100
Lada U.S.A.	901	0	901
Buzón U.S.A.	137	115	252
Consulado de Raleigh	154	2	156
INTEGRA - San Antonio	40	0	40
Consuldo de Dallas	39	1	40
Consulado de Tucson	31	1	32
Cosulado de Kansas	23	0	23
Consulado de San José	23	0	23
Consulado de Los Ángeles	17	4	21
Consulado de Nueva York	15	1	16
Consulado de Santa Ana	10	4	14
Consulado de Filadelfia	11	0	11
Consulado de Chicago	9	1	10
Consulado de Sacramento	9	0	9
Consulado de San Diego	5	1	6
Consulado de Atlanta	0	0	0
Consulado de Orlando	0	0	0
TOTAL	**3,524**	**130**	**3,654**

Micrositios

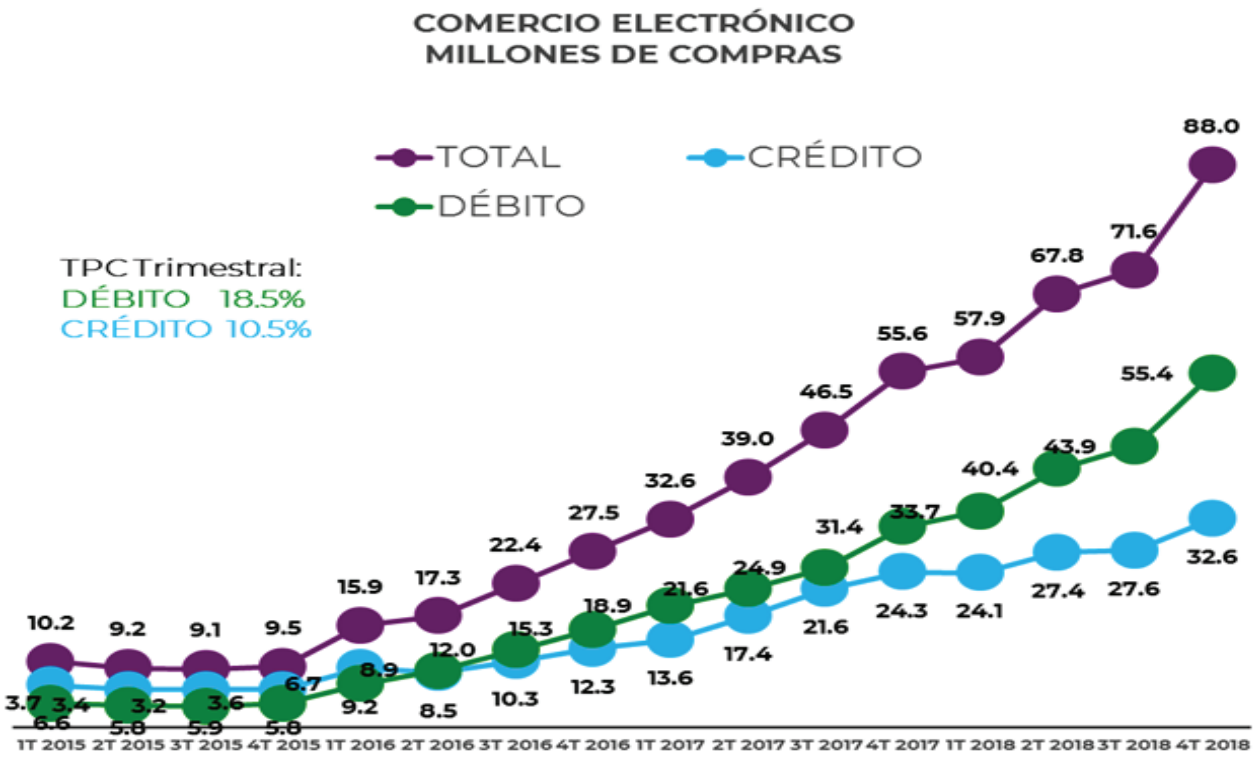
Micrositio de Comercio Electrónico

Durante el 2018 el micrositio registró 93,179 visitas, actualmente 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.

Las operaciones realizadas por internet en el 2018 fueron de aproximadamente 3 mil 47 millones de compras con una tarjeta de crédito o débito, de las cuales el 9.4% se efectuaron a través de comercio electrónico, es decir, poco más de 285 millones de transacciones; de éstas, el 61% fueron mediante una tarjeta de débito y el 39% con una tarjeta de crédito.

El crecimiento promedio trimestral mostrado por las compras en comercio electrónico desde el 2015, es del 14.4%, destacando el comportamiento de las compras mediante tarjeta de débito, cuyo crecimiento ha sido a una tasa trimestral promedio del 18.5%. Durante el primer trimestre del 2015 el número de transacciones en comercio electrónico con una tarjeta de débito fue de 3.7 millones; al cierre de 2018, este número se incrementó alrededor de 15 veces (55.4 millones de operaciones).

En el 2018, de acuerdo a información proporcionada por el Banco de México, las compras por comercio electrónico representaron 190 mil 633 millones de pesos, lo que significa el 46% más que en el 2017. La tarjeta de débito ha mostrado mayor crecimiento, tanto en el número de operaciones, como en su monto, el cual es del 15.8% promedio trimestral, pasando de un mil 998 millones de pesos en el primer trimestre del 2015 a 20 mil 840 millones de pesos en el cuarto trimestre del 2018.



TPC: Tasa Promedio de Crecimiento

Fuente: Elaboración propia con datos de Banco de México al 2018.

Micrositio de Comercio Electrónico

Reclamaciones de Usuarios Financieros

En el transcurso de 2018 se presentaron 449.5 millones solicitudes de compra en comercio electrónico, utilizando ambos medios de pago; el 63.5% finalizó en una compra autorizada por parte de la institución emisora de la tarjeta, es decir, 285.2 millones de operaciones de las cuales solo el 0.3% derivó en un contra-cargo o reclamación por parte del titular de la tarjeta.

Destaca que se autorizan 7 de cada 10 solicitudes de compra con tarjeta de crédito; para la tarjeta de débito son 6 de cada 10. El que no todas las solicitudes de compras sean autorizadas puede explicarse porque el emisor estimó que el sitio visitado por el usuario no es seguro de acuerdo a sus estándares establecidos, o que el tarjetahabiente no tenía fondos suficientes para pagar el importe de la compra, o bien a que no se proporcionó de forma correcta los datos solicitados para hacer efectiva la transacción.

Trimestre	Solicitudes de compra		Compras Autorizadas		% de solicitudes de compra autorizadas	Contracargos en compras autorizadas		% contracargos respecto a compras autorizadas
	Monto (mdp)	Número (millones)	Monto (mdp)	Número (millones)		Monto (mdp)	Número (millones)	
Total: Tarjeta de Crédito + Tarjeta de Débito								
1er Trim. 2018	72,506.0	90.3	41,798.4	57.9	64.1%	373.0	0.2	0.3%
2do Trim. 2018	73,169.4	103.9	46,306.2	67.8	65.2%	370.9	0.2	0.3%
3er Trim. 2018	75,939.3	112.0	46,919.5	71.6	63.9%	546.0	0.3	0.4%
4to Trim. 2018	91,457.3	143.3	55,608.9	88.0	61.4%	471.1	0.3	0.4%
2018	**313,072.1**	**449.5**	**190,633.0**	**285.2**	**63.5%**	**1,761.0**	**1.0**	**0.3%**

Fuente: Elaboración propia con datos de Banco de México reportados al 4T-2018

Por otra parte y de acuerdo al reporte de las reclamaciones con importe monetario que emite la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), en el 2018 los usuarios presentaron ante la propia institución bancaria alrededor de 4 millones 154 mil reclamaciones en comercio por Internet, teniendo como porcentaje de resolución favorable al usuario el 91.1%, con un tiempo de respuesta promedio de 15 días.

Micrositio de Comercio Electrónico

Reclamaciones de Usuarios Financieros

Reclamaciones en materia de consumos no reconocidos vía internet presentadas ante CONDUSEF		
Reclamaciones Enero - Diciembre 2018		
Total	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)
1,061	59.6	24

Fuente: CONDUSEF

Detalle por Institución

Detalle por Producto

Detalle por Trimestre

IDATU (Desempeño de los Bancos)

Reclamaciones en materia de comercio por internet presentadas ante la propia institución bancaria		
Reclamaciones Enero - Diciembre 2018		
Total	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)
4,154,415	91.1	15

Fuente: R27 / CNBV

Detalle por Institución

Detalle por Producto

Detalle por Trimestre

En conclusión, el Micrositio, publicado por la CONDUSEF en colaboración con Banco de México en julio del 2016, ha tenido el objetivo de informar a los usuarios las mejores prácticas así como emitir recomendaciones para realizar compras en comercio electrónico de forma segura, el interés de los usuarios por conocer este tema se puede medir a través del número de visitas que se han registrado, el cual se incrementó en 174% del 2017 al 2018.

Comparativo de Número de Visitas		
2018	2017	%Var.
93,179	34,034	174%

Micrositio de Sucursales Bancarias

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.

No.	Institución	Total de Evaluaciones	Calificación en Ventanilla	Calificación en Contratación	Calificación en Cajero ATM	Calificación en Atención a Quejas	Calificación en Instalaciones	Calificación General
1	Compartamos	1	NE	NE	9.9	NE	NE	9.9
2	Banco Famsa	4	4.6	9.6	NE	NE	6.1	7
3	BM Actinver	1	9.4	10	NE	9.9	10	9.8
4	BanCoppel	10	8	7.5	7.3	5	7.9	6.9
5	CiBanco	4	2.2	10	7.2	2.7	6.8	5.8
6	Banamex	75	5	4.7	5.5	3.7	5	4.7
7	BBVA Bancomer	63	5.8	6.2	7	3.9	5.4	5.7
8	Santander	44	6.2	5.6	8.3	3.6	4.6	5.9
9	HSBC	15	5	5	9.7	0.9	4.4	5.1
10	Bajío	0	NE	NE	NE	NE	NE	NE
11	Banco Inbursa	8	6.9	7.7	6	7.7	7.3	7.1
12	Scotiabank	15	7.7	7.1	8.1	4.6	6.2	6.8
13	Banregio	5	9.5	9.3	8.9	NE	8.6	9.1
14	Afirme	3	9.4	4.1	NE	2.3	6.8	5.2
15	Azteca	19	6	4.5	6.7	4.6	5.1	5.4
16	Banorte	63	6.6	5.8	6.9	4.6	5.6	5.9
17	**Total**	**330**	**6.1**	**5.8**	**6.9**	**4.1**	**5.4**	**5.7**

Micrositio de Sucursales Bancarias

Datos relevantes:

La institución que se reporta con el mayor número de evaluaciones son Banamex con 75; seguida de BBVA Bancomer con 63; Banorte con 63; y Santander con 44.

Es importante señalar que a través de este Micrositio, el usuario puede evaluar el servicio que le otorgaron 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 4.7; HSBC con 5.1; Afirme con 5.2; y Azteca con 5.4.

Por el contrario, las instituciones que obtuvieron mayor calificación en las evaluaciones realizadas por los usuarios son: Compartamos con 9.9; Actinver con 9.8 y Banregio con 9.1.

Herramientas de Información

En 2018 se registraron 8,248,157 accesos a la página de Condusef, entre Simuladores, Calculadoras, Registros y otros Micrositios, lo cual significó un incremento del 30.3% con respecto a 2017.

Destacan el simulador de Todo sobre el Ahorro con 264,685 accesos y el simulador de Hipotecario Tasa Fija con 206,021 accesos.

	Página
Herramientas de Información (Accesos)	185
Simuladores	186
Registro de Comisiones (RECO)	188
SIPRES: Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros	194

Herramientas de Información (Accesos)

Página WEB	8,248,157
Simuladores y calculadoras	**1,029,640**
· Simulador Todo sobre el Ahorro	264,685
· Hipotecario Tasa Fija	206,021
· Crédito Automotriz	95,338
· Crédito de Personal y de Nómina	88,194
· Sitio de Tarjeta de Crédito	82,884
· Hipotecario Infonavit	80,088
· Simulador de Fondos de Deuda	69,924
· Gastos Médicos Mayores	57,550
· Pagos Mínimos	37,694
· Seguro de Automóviles	29,617
· Presupuesto	9,172
· Movilidad Hipotecaria	8,473
Registros	**108,332**
· Registros de Contratos de Adhesión (RECA)	76,441
· Registros de Comisiones (RECO)	19,604
· Registros de Tarifas de Seguros Básicos (RESBA)	12,287
Twitter	**Seguidores**
· @CondusefMX	199,071
· @BuroEntidadesMX	4,822
Facebook	**"Me gusta"**
· CondusefOficial	129,625
· BuroEntidadesMX	8,683

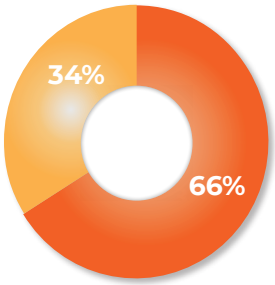
Simulador de Crédito Hipotecario Tasa Fija y con Apoyo Infonavit

Distribución de las transacciones que realizaron los Usuarios

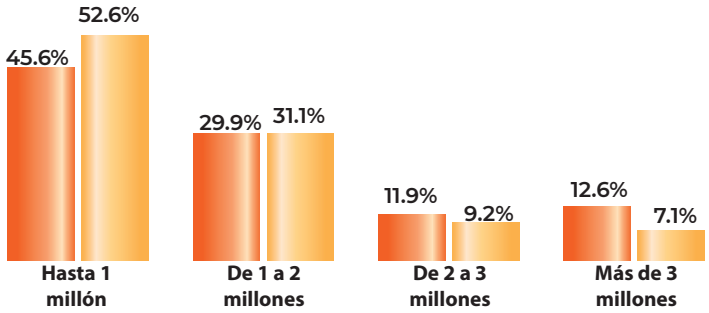
Apoyo Infonavit

Tasa Fija

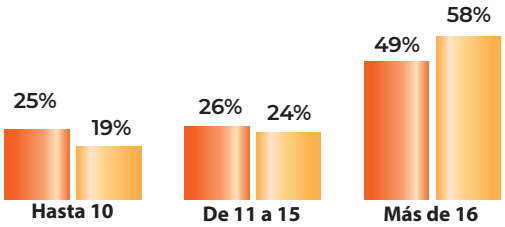
Tipo de Producto



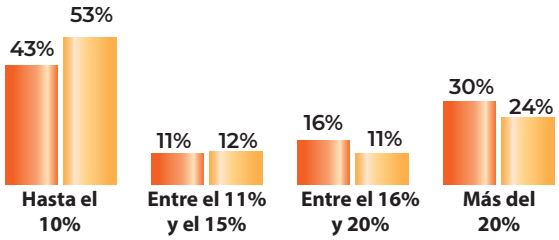
Valor de la vivienda



Plazo (años)

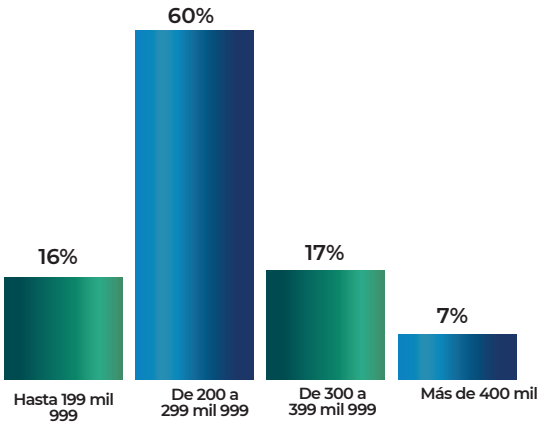


Enganche

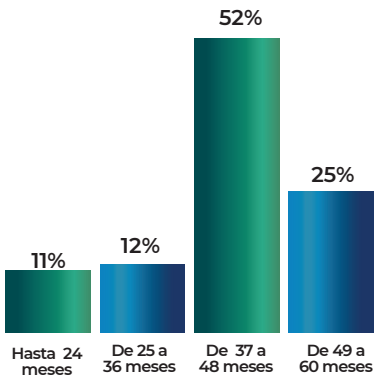


Simulador de Crédito Automotriz

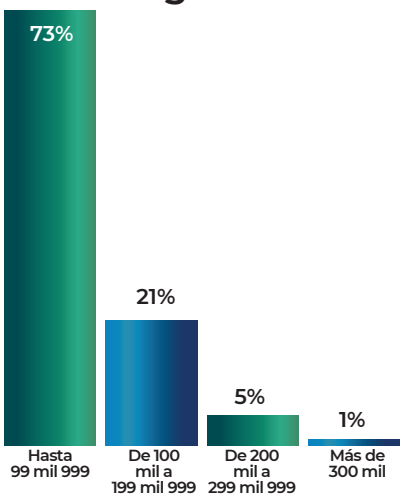
Valor del automóvil



Plazo (meses)



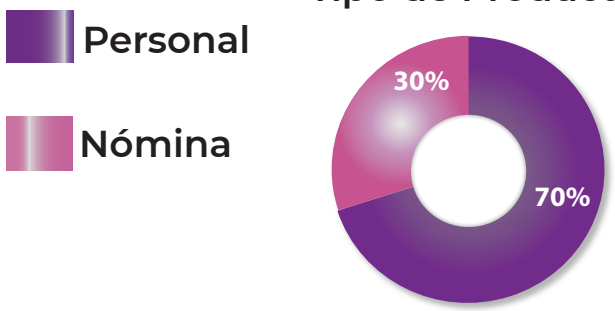
Enganche



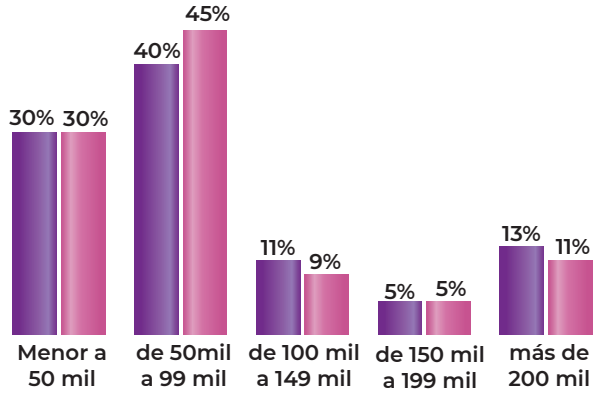
Simulador de Crédito Personal y de Nómina

Distribución de las transacciones que realizaron los Usuarios

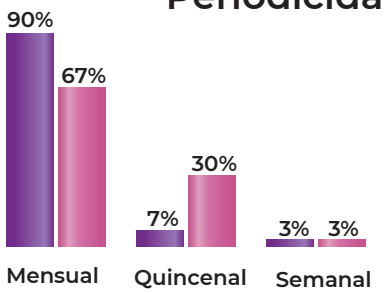
Tipo de Producto



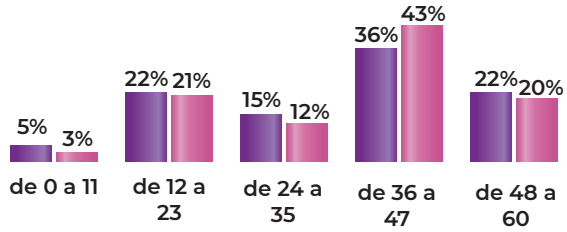
Monto del Crédito (pesos)



Periodicidad



Plazo (meses)

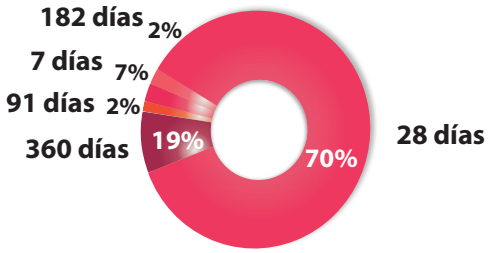


Simulador de Ahorro

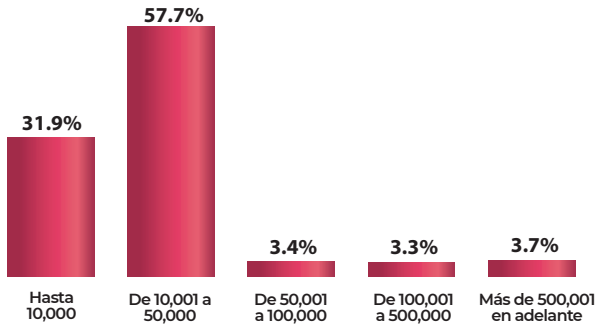
Ahorro (Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento)

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 incial de la siguiente manera:

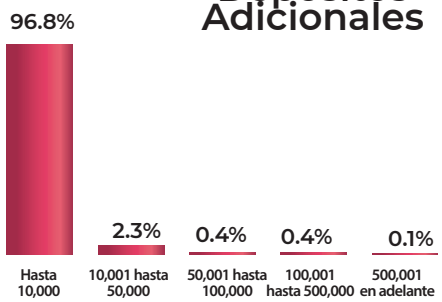
Periodicidad



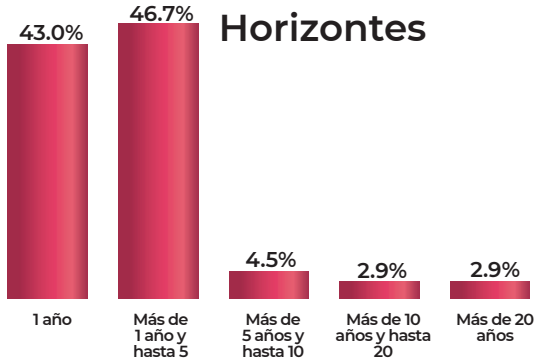
Monto Inicial



Depósitos Adicionales



Horizontes



Simulador de Ahorro

En cuanto a tasas, al mes de diciembre de 2018, 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-17		Dic-18		Diciembre	
	Mín	Máx	Mín	Máx	2017	2018
7	0.65%	6.05%	0.65%	6.05%		
28	0.80%	7.50%	0.80%	8.00%	7.02%	8.17%
90	0.85%	7.73%	0.85%	9.00%	7.23%	8.31%
180	0.90%	8.00%	0.90%	9.50%	7.32%	8.59%
360	1.35%	8.50%	1.35%	10.00%	7.33%	8.67%

Registro de Comisiones (RECO)

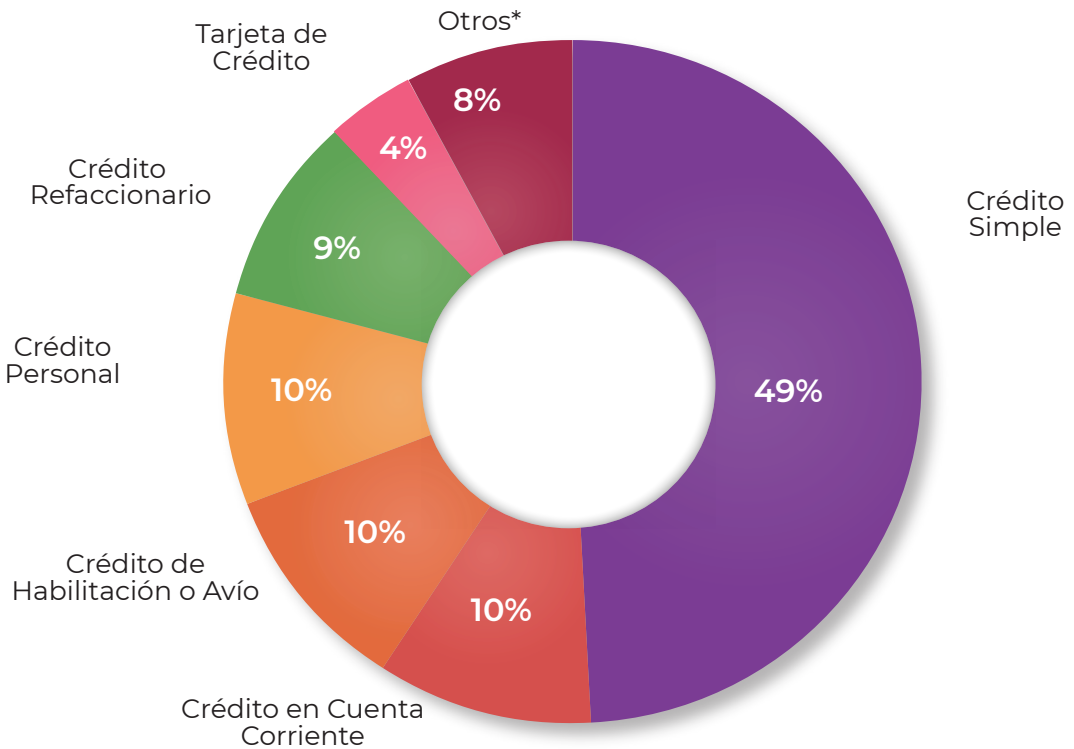
Al cierre de diciembre de 2018, el Registro de Comisiones RECO reportó 1,642 SOFOM ENR registradas, así como 39 Sociedades Financieras Populares (SOFIPOS), 148 Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (SOCAPS) y 83 Uniones de Crédito.

Entre enero y diciembre de 2018 se registraron un total de 4,334 solicitudes de registro de comisión, de las cuales, 2,359 corresponden al sector de las SOFOM ENR, 539 al sector SOFIPOS, 1,322 a las SOCAPS y 114 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 2018 para los diferentes sectores obligados.

Para las **SOFOM ENR** , los tipos de crédito con mayor número de comisiones autorizadas son los siguientes:

Tipos de productos con mayor número de comisiones: SOFOM E.N.R.

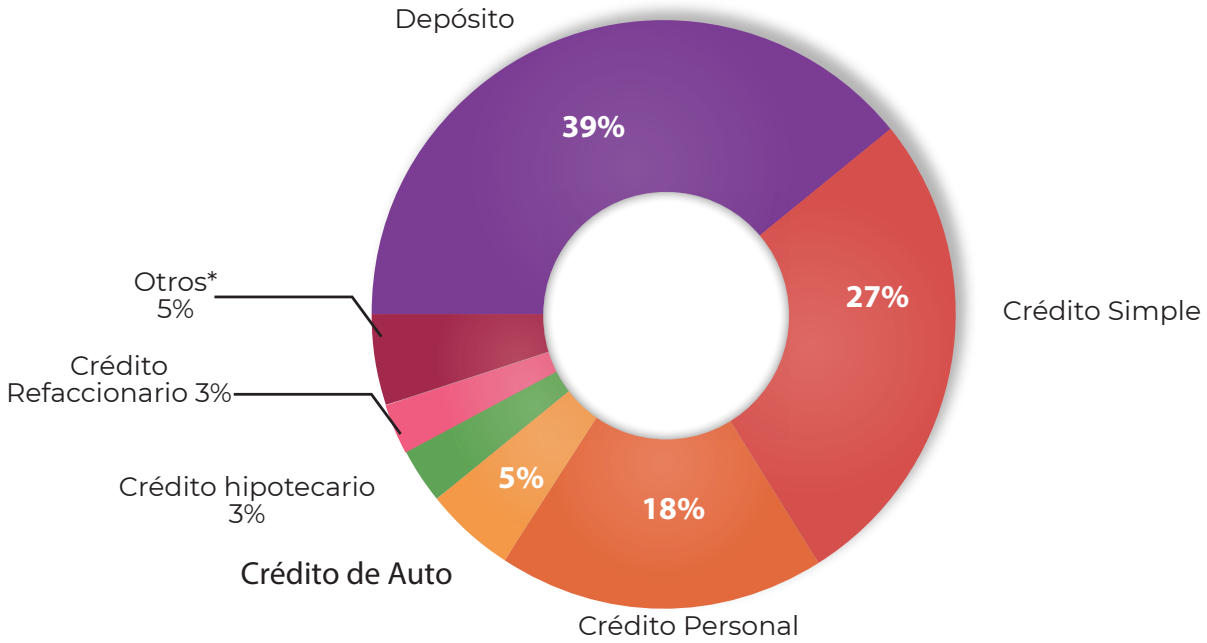


* El rubro “Otros” incluye: arrendamiento financiero, factoraje financiero, crédito al auto y crédito hipotecario.

Registro de Comisiones (RECO)

Para las **SOFIPOS**, los productos que registraron mayor número de comisiones durante 2018 son:

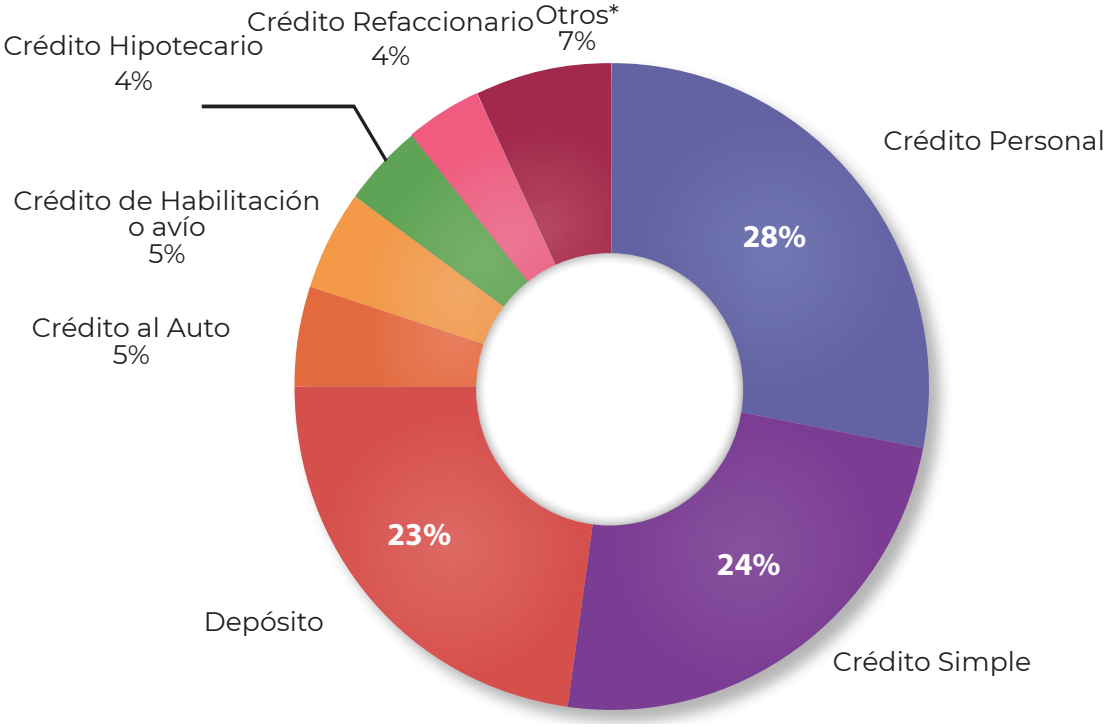
Tipos de productos con mayor número de comisiones: SOFIPOS



*El rubro "Otros" incluye las operaciones crédito de habilitación o avío, valores e instrumentos de inversión, nómina y crédito en cuenta corriente.

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 2018, son los siguientes:

Tipos de productos con mayor número de comisiones: SOCAPS

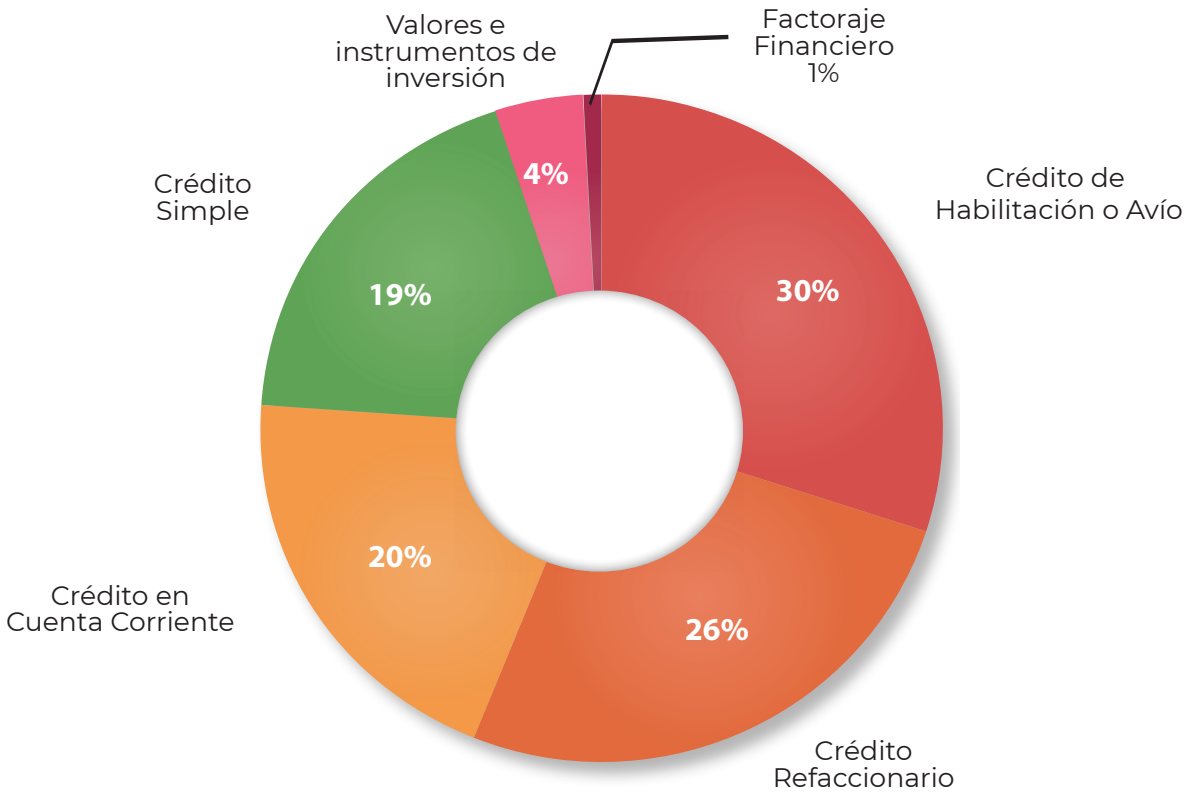


*El rubro "Otros" incluye las operaciones crédito en cuenta corriente, crédito de nómina, operaciones básicas y tarjeta de crédito.

Registro de Comisiones (RECO)

Para las Uniones de Crédito, las operaciones con mayor número de comisiones autorizadas entre enero y diciembre de 2018 son los siguientes:

Tipos de productos con mayor número de comisiones: Uniones de Crédito



Otro dato importante para fines estadísticos dentro del RECO, son los conceptos de las comisiones que cada uno de los sectores registra dentro del sistema.

Registro de Comisiones (RECO)

En los siguientes cuadros se aprecia el número de comisiones registradas para cada producto ofertado por cada sector, haciendo la diferencia entre los productos de crédito y los productos de ahorro y depósito.

Operaciones de Crédito

Conceptos más utilizados según sector

	SOFOM E.N.R.	SOFIPOS	SOCAPS	UNIONES DE CRÉDITO
Contratación o Apertura	703	64	163	49
Gastos de Cobranza	289	59	121	6
El producto no prevé comisión alguna	189	8	499	26
Pago tardío o inoportuno	137	6	5	-
Gastos de operación	11	-	-	1
Disposición del Crédito	215	9	23	16
Administración o manejo de cuenta	127	18	-	2
Gastos de investigación y/o formalización	132	10	10	2
Reposición de medios de disposición	2	2	-	-
Reposición de tarjeta por deterioro o por robo o extravío	22	-	1	-
Sustitución del deudor	2	-	-	-
Reimpresión del Estado de Cuenta	35	47	7	-
Aclaración improcedente de la cuenta (Movimientos o cargos no reconocidos)	27	4	6	2
Falta de pago	44	13	1	-
Pago anticipado o prepago	-	-	4	-
Pena convencional	52	12	17	-
Avalúo	5	-	1	-
Coberturas FIRA	37	-	-	-
Consulta de saldo en cajero automático de otras entidades financieras y/o en el extranjero	-	-	-	-
Disposición de efectivo en cajero automático de otras entidades financieras y/o en el extranjero	5	-	2	-
Registro del contrato	3	-	-	-
Recolección de pago a domicilio	-	-	-	-
Anualidad (incluye tarjeta titular y/o adicionales)	16	-	3	-
Pago de tarjeta a través de la red de comisionistas	6	-	-	-
Disposición del crédito a través de la red de comisionistas	2	-	-	-
Pago de crédito (Comisionista OXXO)	-	22	-	-
Consulta de saldo (Comisionista OXXO)	-	22	-	-

Operaciones de Ahorro			
Conceptos más utilizados según sector			
	SOFIPOS	SOCAPS	UNIONES
El producto no prevé comisión alguna	72	201	4
Administración o manejo de cuenta	16	1	-
Reposición de Tarjeta por Robo y/o Extravío	10	31	-
Reposición de Tarjeta por Deterioro	1	19	-
Aclaración improcedente de la cuenta (Movimientos o cargos no reconocidos)	21	27	-
Reimpresión del Estado de Cuenta	25	24	-
Aclaración improcedente de la cuenta (De transacciones realizadas en cajero)	4	7	-
Por no mantener saldo promedio mínimo mensual	11	1	-
Reposición de medios de disposición	8	15	-
Emisión de tarjeta de débito adicional	2	2	-
Emisión de orden de pago	2	-	-
Pago de servicios	-	2	-
Transferencia interbancaria (SPEI, CECOBAN)	23	5	-
Emisión de medios de disposición	-	-	-
Consulta de saldo en Cajero Automático de otras Entidades Financieras y/o el extranjero	6	1	-
Disposición de Efectivo en Cajero Automático de otras Entidades Financieras y/o el extranjero	6	1	-
Inactividad de la cuenta	2	-	-

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 2018, son las siguientes:

Saldo de Cartera Total al mes de Diciembre de 2018*				
Cartera Total en pesos				
PRODUCTO	CARTERA TOTAL	CARTERA VIGENTE	CARTERA VENCIDA	IMOR
TOTAL DEL SECTOR SOFOM ENR	548,036,561,574	519,761,286,112	28,275,275,462	5.2%
Arrendamiento Financiero	18,676,470,499	15,900,383,111	2,776,087,388	14.9%
Crédito al Auto	8,451,004,168	8,314,185,471	136,818,697	1.6%
Crédito de Habilitación o Avío	10,721,099,327	10,183,777,019	537,322,308	5.0%
Crédito de Nómina	61,227,835,340	60,028,647,902	1,199,187,438	2.0%
Crédito en Cuenta Corriente	6,394,548,568	4,439,847,592	1,954,700,976	30.6%
Crédito Hipotecario	14,390,833,087	12,513,696,341	1,877,136,746	13.0%
Crédito Personal	14,290,503,183	12,863,477,349	1,427,025,834	10.0%
Crédito Refaccionario	309,691,118,766	295,059,253,143	14,631,865,623	4.7%
Crédito Simple	15,857,350,376	14,864,174,518	993,175,858	6.3%
Factoraje Financiero	31,073,684,384	30,074,397,782	999,286,602	3.2%
Tarjeta de Crédito	1,378,553,938	1,256,247,082	122,306,856	8.9%
Otros**	55,883,559,938	54,263,198,802	1,620,361,136	2.9%

* Cifras Preliminares.

**Incluye 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 Banco de México, Comisión Nacional Bancaria y de Valores, Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, Servicio de Administración Tributaria, Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Procuraduría Federal del Consumidor, Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos, entre otras.

Al cierre de 2018, se tiene registradas en SIPRES un total de 3,004 Instituciones Financieras con estatus en Operación y Autorizadas, las que se distribuyen en los siguientes sub sectores de la actividad financiera:

Sector	2017	2018	Var%
Administradoras de fondos para el retiro	11	10	-9.1
Almacenes generales de depósito	19	19	-
Casas de bolsa	36	35	-2.8
Casas de cambio	9	8	-11.1
Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero	2	2	-
Fondos de Inversión	523	590	12.8
Instituciones de banca de desarrollo	6	6	-
Instituciones de banca múltiple	49	51	4.1
Instituciones de fianzas	15	13	-13.3
Instituciones de seguros	78	81	3.8
Operadores del Mercado de Derivados	4	4	-
Pensiones	9	9	-
Salud	8	8	-
Sociedades Controladoras	25	23	-8.0
Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo	152	151	-0.7
Sociedades de ahorro y préstamo	2	2	-
Sociedades de información crediticia	3	3	-
Sociedades de Inversión	89	38	-57.3
Sociedades de inversión especializadas de fondos para el retiro	75	76	1.3
Sociedades Distribuidoras de Acciones de Sociedades de Inversión	7	7	-
Sociedades Financieras Comunitarias	1	1	-
Sociedades Financieras de Objeto Múltiple E.N.R.	1,577	1,656	5.0
Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, E.R.	49	49	-
Sociedades Financieras Populares	44	39	-11.4
Sociedades operadoras de sociedades de inversión	40	39	-2.5
Uniones de crédito	89	84	-5.6
Total general	**2,922**	**3,004**	**2.8**

*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 la 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 2018, se recibieron 663 solicitudes de opinión respecto del proyecto de estatutos sociales para constituir una SOFOM:

	2018						
	Ene-Feb	Mar-Abr	May-Jun	Jul-Ago	Sep-Oct	Nov-Dic	Total
Solicitudes de Opinión Recibidas	41	87	148	153	124	110	**663**
Solicitudes Favorables *	14	10	28	15	12	9	**88**
En Espera de Autorización	3	18	30	40	24	38	**153**
Solicitudes Prevenidas *	2	0	0	1	0	2	**5**
Turnadas a DGSL	23	23	55	47	16	42	**206**
Canceladas	22	59	90	97	88	61	**417**

* 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 2018, el número de SOFOM que han renovado su registro es de 1,495.

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 2018, el estatus en el proceso de cancelación de las SOFOM es el siguiente:

Trámite de cancelación SOFOM E.N.R.	No.
Canceladas	1,302
Con resolución de no cancelación	1
En proceso de cancelación	11
Transformdas (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 contrato con alguna 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 del público en general, un análisis sobre las reclamaciones con impacto monetario presentadas por los clientes de la Banca al cierre de 2018, con la finalidad de que los Usuarios tengan mayores elementos para comparar y elegir la Institución que mejor se adapte a sus intereses y necesidades.

	Página
R27	197
Productos financieros reclamados	197
Canales transaccionales reclamados	198
Causas de reclamación	199
Resultado de las reclamaciones y tiempo de respuesta	200
Monto reclamado y monto abonado al cliente	201
Distribución de las reclamaciones por Banco	202
Reclamaciones imputables a un posible fraude	203

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 2018.

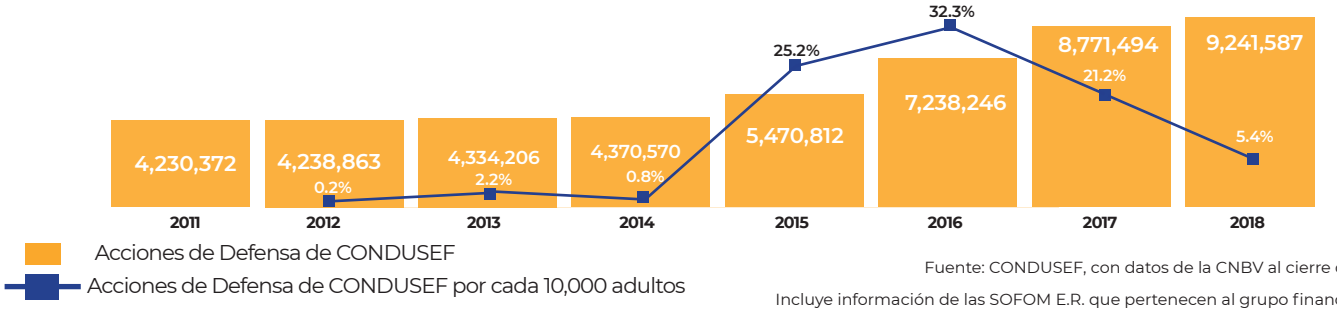
Para la elaboración del análisis, la CONDUSEF solicitó a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), con base en el convenio de colaboración firmado entre ambas Comisiones, los registros de las reclamaciones que los Bancos le proporcionan trimestralmente a través del Reporte Regulatorio R27.

Dichos registros contienen información de las reclamaciones monetarias que pueden afectar el patrimonio de los clientes, desagregadas por producto, canal transaccional y causa de reclamación, así como de los importes reclamados y abonados.

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 2018 se registraron más de 9.2 millones de reclamaciones monetarias en contra de 35 Bancos, lo que significó un incremento de 5.4% con respecto a 2017. Cabe resaltar que en los últimos 8 años, las reclamaciones han presentado una tasa media de crecimiento anual de 11.8%.

Evolución histórica de las reclamaciones monetarias en contra de los Bancos (2011-2018)



Fuente: CONDUSEF, con datos de la CNBV al cierre de 2018.

Incluye información de las SOFOM E.R. que pertenecen al grupo financiero de cada Banco.

Productos financieros reclamados

Durante 2018, el producto con mayor número de reclamaciones fue la Tarjeta de crédito con 5,016,699 reclamos (54.3%), seguido por la Tarjeta de débito con 3,437,542 (37.2%) y las Cuentas de depósito a la vista con 654,690 (7.1%).

El resto de las reclamaciones suman 132,656 (1.4%) que incluye Cuenta 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. Entre estas acciones 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 ordenar que sean eliminadas de los contratos.

En caso de incumplimiento de las Instituciones, la CONDUSEF las sanciona conforme a la normatividad aplicable.

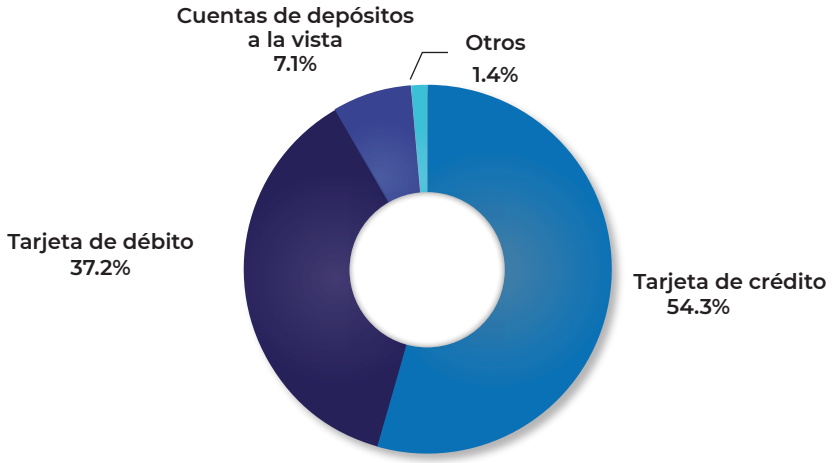
Además, emite recomendaciones a las Instituciones financieras que contribuyan a la protección de los intereses de los Usuarios, como las siguientes:

•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.

R27

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 contrataron 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 por producto financiero (2018)



Fuente: CONDUSEF, con datos de la CNBV al cierre de 2018.

Incluye información de las SOFOM E.R. que pertenecen al grupo financiero de cada Banco.

Canales transaccionales reclamados

Respecto a los canales transaccionales por los cuales se realizó la operación origen de la reclamación reportada, en 2018, Comercio por internet fue el que registró el mayor número de reclamaciones con 4,154,415 (45.0%), 27.0% más que el año pasado; seguido por la Terminal punto de venta con 1,781,281 (19.3%) que disminuyó 16.0%; y Movimiento generado por el Banco, que incluye cargos por comisiones y cobro de intereses no reconocidos, abono de intereses y domiciliaciones mal aplicadas, con 1,002,025 reclamos (10.8%) con un decremento del 18.7% con respecto a 2017. Estos canales son los más reclamados debido a que son los más utilizados por los clientes.

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, dado el aumento en las operaciones de comercio electrónico y la incidencia de reclamaciones que se presentan. Del mismo modo, esta Comisión promueve la modernización de las TPV's y los cajeros automáticos para incrementar la seguridad de las operaciones.

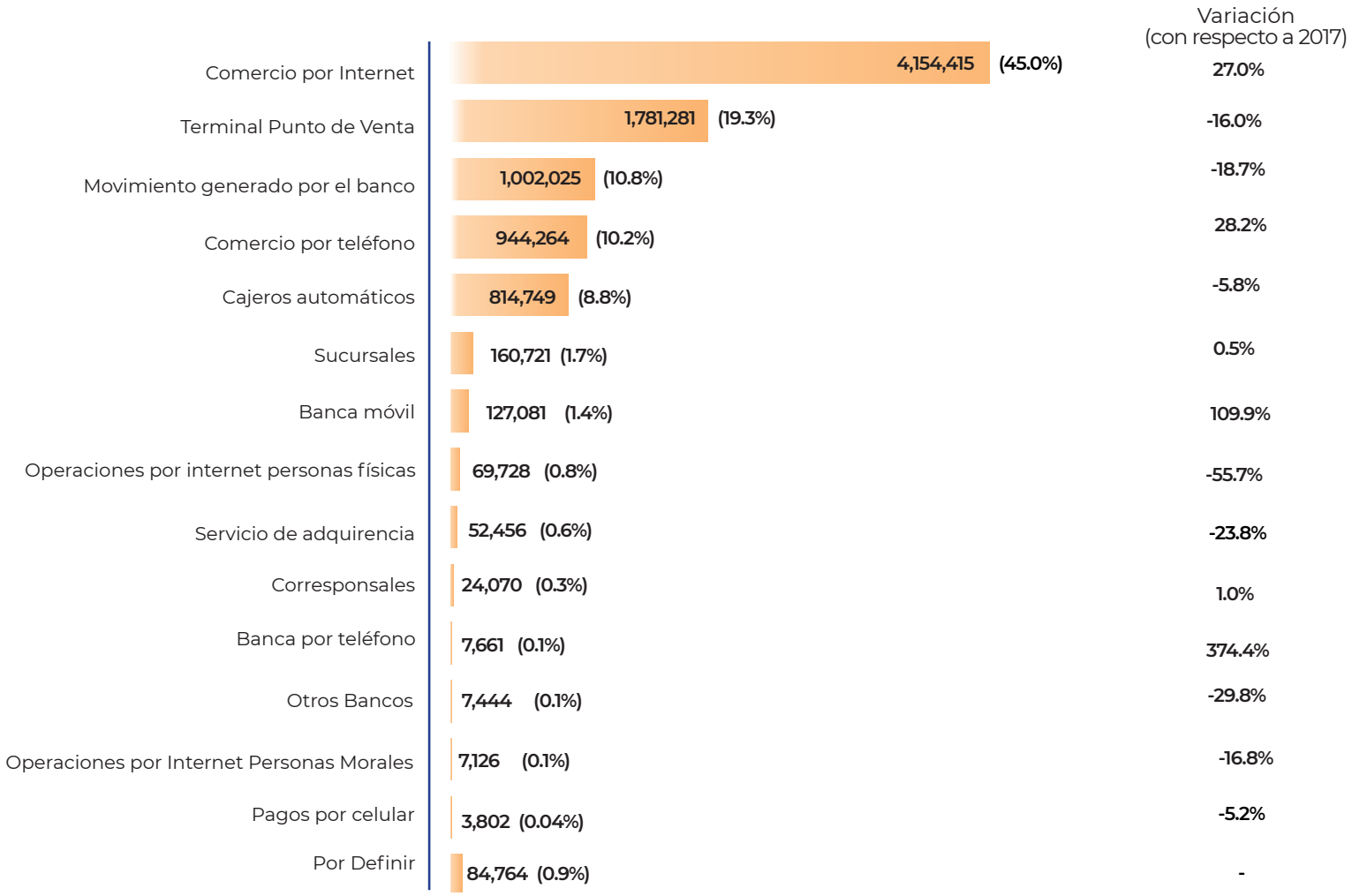
Al mismo tiempo, la CONDUSEF emite recomendaciones para que los Usuarios tomen medidas para el adecuado uso de estos canales, así como de seguridad para prevenir afectaciones patrimoniales.

Por su parte, los canales transaccionales con menor número de reclamaciones fueron, las operaciones realizadas en las sucursales de otros Bancos con 7,444, Operaciones por internet personas morales con 7,126 y Pagos por celular con 3,802.

De las reclamaciones derivadas de la utilización de canales remotos, destaca la Banca móvil que presentó más del doble de reclamaciones con respecto al año anterior con 127,081 asuntos.

Por lo anterior, la CONDUSEF continúa emitiendo recomendaciones a los Usuarios y a las Instituciones financieras para prevenir las inconformidades por el uso de canales remotos, 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.

Distribución de las reclamaciones por canal transaccional (2018)



Fuente: CONDUSEF, con datos de la CNBV al cierre de 2018.
Incluye información de las SOFOM E.R. que pertenecen al grupo financiero de cada Banco.

Causas de reclamación

En 2018, la causa de reclamación más recurrente fue Cargo no reconocido por consumos efectuados, la cual concentra el 74.0% del total de las reclamaciones, con 6,834,481 asuntos. Esta causa está directamente vinculada con el uso de tarjetas bancarias (crédito, débito y prepagada) en comercios de forma presencial (TPV´s) y a través de internet (comercio electrónico), que consecuentemente son los canales y productos con mayor número de reclamaciones.

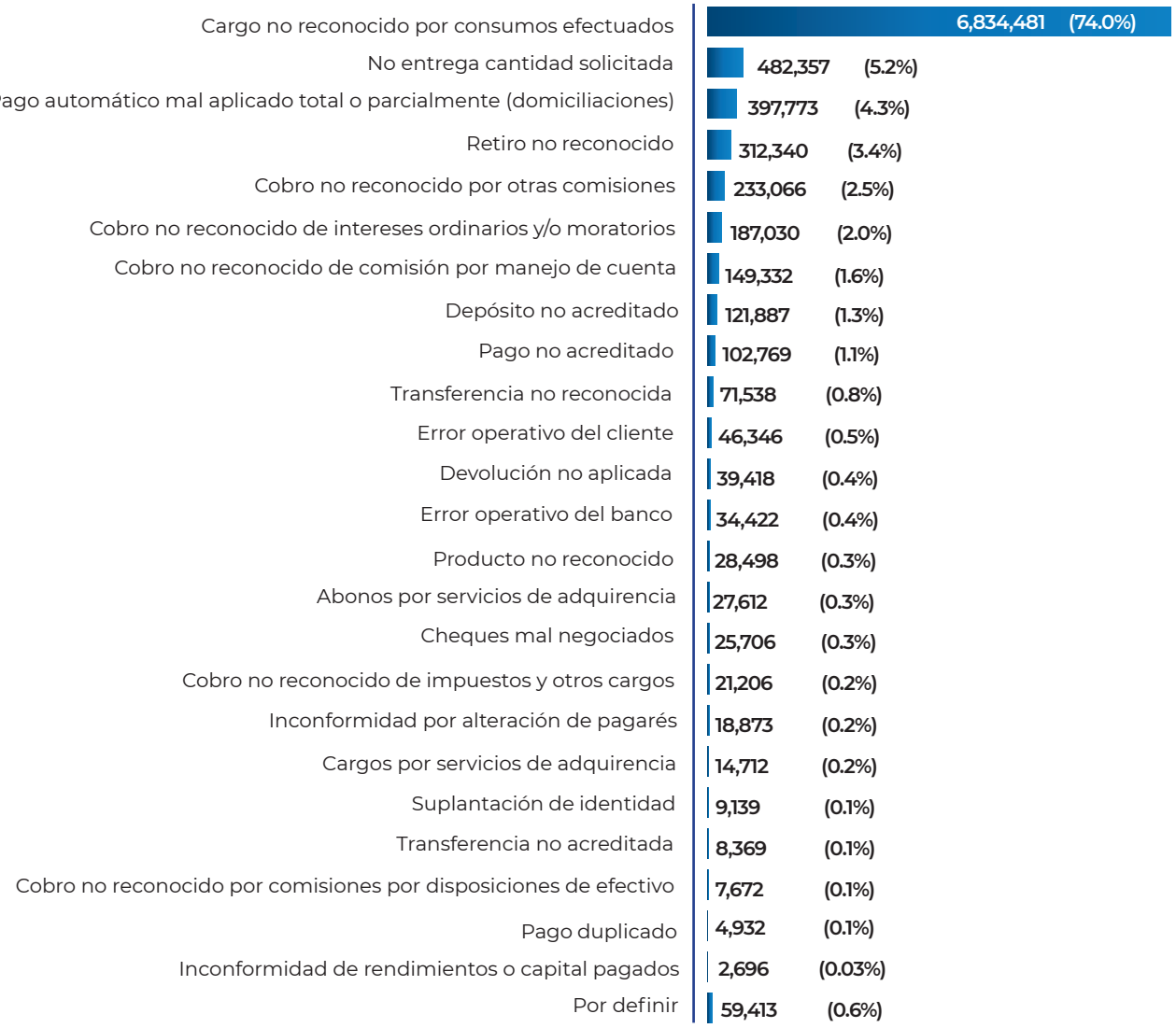
En orden de importancia, le siguen No entrega cantidad solicitada en cajeros automáticos, sucursales o corresponsales con 482,357 asuntos (5.2%) y Pago automático mal aplicado total o parcialmente (domiciliaciones), con 397,773 reclamaciones (4.3%).

Esto impacta de manera negativa en el nivel de confianza de los Usuarios, ya que podrían considerar que realizar pagos con las tarjetas a través de sitios de internet o las TPV's no es lo suficientemente seguro y esto afecte negativamente en la contratación de tarjetas y consecuentemente en la inclusión financiera.

La CONDUSEF reconoce la problemática y destaca la importancia de la protección al consumidor para impulsar la inclusión financiera. Por ello, promueve 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.

La CONDUSEF emitió recomendaciones a los Usuarios como no perder de vista la tarjeta mientras se realiza cualquier transacción, no permitir que pasen más de dos veces la tarjeta por la terminal electrónica y reportar cualquier anomalía al Banco de manera inmediata.

Distribución de las reclamaciones por causa (2018)



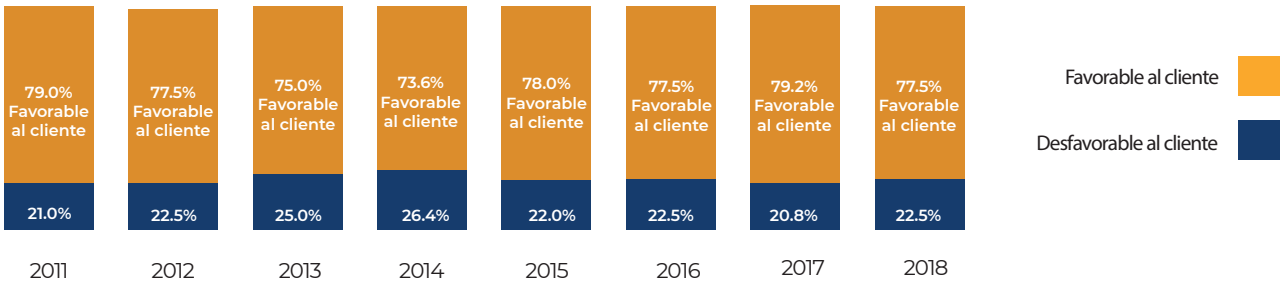
Fuente: CONDUSEF, con datos de la CNBV al cierre de 2018.

Incluye información de las SOFOM E.R. que pertenecen al grupo financiero de cada Banco.

Resultado de las Reclamaciones y Tiempo de respuesta*

De las 9,241,587 reclamaciones registradas durante 2018, el 93.1% se encontraban concluidas y el resto continuaban en trámite 640,418 (6.9%). De las 8,601,169 reclamaciones concluidas, el 77.5% fueron favorables al cliente (6,662,368), lo que significó una disminución de la resolución con respecto a 2017, cuando se registró el 79.2% de asuntos a favor del cliente. Por otra parte, en 2018 los Bancos tardaron en promedio 14 días hábiles en dar respuesta a las reclamaciones de sus clientes, tres días más que en 2017 (11 días hábiles).

Resultados de las reclamaciones concluidas (2011 - 2018)



Fuente: CONDUSEF, con datos preliminares de la CNBV al cierre de 2018.

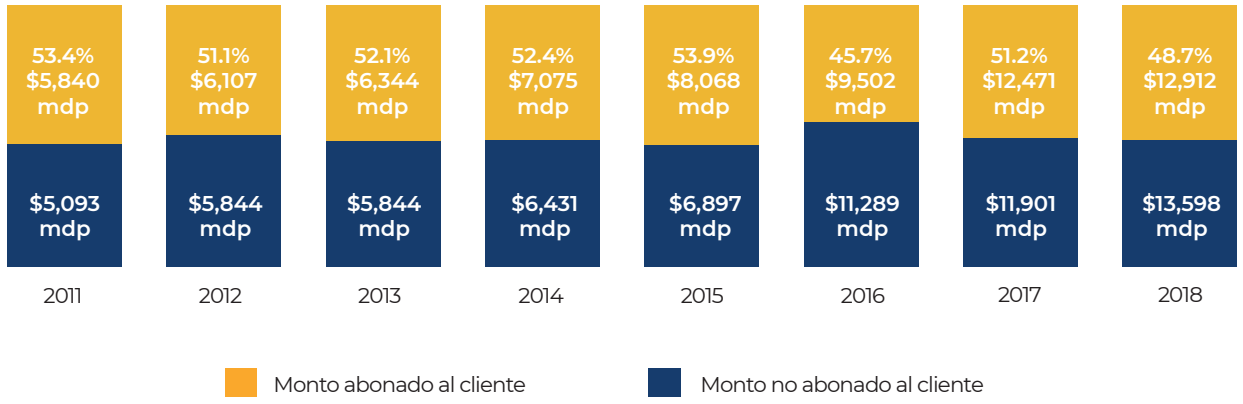
*Dichas cifras podrán variar conforme los asuntos en trámite se vayan concluyendo.

Incluye información de las SOFOM E.R. que pertenecen al grupo financiero de cada Banco.

Monto reclamado y monto abonado al cliente*

De las reclamaciones registradas en 2018, los clientes reclamaron un importe de 29,075 millones de pesos, mientras que en 2017 reclamaron 24,586 millones de pesos. En los casos en que la reclamación resultó favorable al cliente, el Banco le abono al cliente un importe de 12,912 millones de pesos en 2018 y de 12,471 en 2017, es decir, el 48.7% y 51.2% del monto reclamado respectivamente.

Monto abonado al cliente del total reclamado (2011 - 2018)



Fuente: CONDUSEF, con datos preliminares de la CNBV al cierre de 2018.

*Dichas cifras podrán variar conforme los asuntos en trámite se vayan concluyendo.

El porcentaje de abono se calcula dividiendo el monto abonado entre el monto reclamado de los asuntos concluidos.

Incluye información de las SOFOM E.R. que pertenecen al grupo financiero de cada Banco.

Bancos reclamados

En 2018, 35 Bancos registraron reclamaciones monetarias, de los cuales el G7 concentró el 89.0% (CitiBanamex 25.8%, Santander 22.8%, BBVA Bancomer 12.6%, Banorte-IXE 11.9%, HSBC 8.1%, Scotiabank 4.6% e Inbursa 3.2%).

En cuanto a la resolución al Usuario, 18 de los 35 Bancos obtuvieron un porcentaje de respuesta favorable superior al promedio del sector (77.5%).

Con respecto al monto reclamado por el cliente, el G7 concentró el 94.6% del total del importe reclamado (BBVA Bancomer, CitiBanamex, Santander, HSBC, Banorte-IXE, Scotiabank e Inbursa), sin embargo, su porcentaje de abono en conjunto fue de 48.2%, cinco décimas por debajo del porcentaje de abono del sector (48.7%).

De los 28 Bancos restantes, 23 bonificaron a sus clientes un porcentaje mayor al promedio del sector, entre los que destacan Forjadores, Pagatodo, Inmobiliario Mexicano, Fundación Dondé y J.P. Morgan que abonaron el 100% del monto reclamado a sus clientes; sólo 5 Bancos abonaron un porcentaje por debajo del sector (Credit Suisse, Monex, Actinver, Ahorro Famsa y Azteca).

Distribución de las reclamaciones por Banco (2018)

Banco	Reclamos	Monto Reclamado (pesos)		Monto Abonado* (pesos)	Abono (%)	Resolu-ción Fav. (%)	Tiempo respuesta (días hábiles)
		Total	Concluido				
CitiBanamex	2,388,570	6,793,999,198	6,202,718,147	2,707,608,483	44	79.0	17
Santander	2,103,807	4,280,857,825	3,824,927,730	2,477,517,891	65	82.0	23
BBVA Bancomer	1,162,146	7,755,414,119	7,493,424,550	2,732,092,343	36	57.5	5
Banorte-IXE	1,102,897	2,290,464,571	2,134,401,035	1,593,362,641	75	93.0	3
HSBC	745,073	3,462,166,646	2,973,397,712	1,883,481,444	63	82.8	11
Scotiabank	422,047	1,797,943,209	1,393,386,307	459,762,596	33	72.3	16
Inbursa	296,522	1,128,698,140	1,128,581,392	262,707,653	23	60.3	2
Azteca	291,022	315,289,216	297,480,587	103,868,440	35	62.0	13
BanCoppel	260,677	276,265,708	247,024,163	190,289,735	77	84.5	12
American Express	172,697	295,361,712	251,380,921	159,782,462	64	80.1	17
Invex	134,476	183,770,977	167,328,378	108,435,520	65	82.9	9
Afirme	44,021	80,677,963	75,962,451	46,532,930	61	70.8	9
Banregio	35,524	78,218,493	74,949,571	50,550,889	67	90.2	11
Bajío	24,849	89,665,922	83,714,007	41,192,416	49	75.3	20
Ahorro Famsa	24,208	44,265,993	40,915,643	11,066,195	27	20.7	10
Consubanco	18,164	30,731,510	21,630,794	17,396,768	80	69.7	11
Multiva	4,325	31,684,616	28,390,498	17,558,238	62	65.9	8
Cibanco	3,700	27,430,375	27,009,344	14,479,611	54	86.1	10
Compartamos	2,042	7,380,528	7,257,095	6,057,383	83	82.4	5
Banca Mifel	1,526	8,607,826	6,483,001	4,168,822	64	66.3	15
Intercam	956	3,728,972	3,476,377	2,248,739	65	66.7	15
Forjadores	955	8,253,604	8,253,604	8,253,604	100	100.0	2
Autofin	459	1,545,481	1,511,524	1,317,008	87	85.7	8
Bansi	313	336,787	309,142	235,673	76	57.9	11
Actinver	173	14,256,169	538,289	121,133	23	31.5	12
Ve Por Más	159	1,856,173	1,812,252	1,427,004	79	71.5	11
Monex	106	52,930,105	1,493,285	266,217	18	93.3	20
Sabadell	73	1,012,226	1,012,226	709,510	70	83.6	38
Volkswagen	42	8,957,426	8,360,384	6,225,083	74	66.7	34
Bankaool	34	62,134	62,134	49,602	80	50.0	23
Pagatodo	15	17,892	17,892	17,892	100	100.0	1
Inmobiliario Mexicano	3	7,735	7,735	7,731	100	100.0	4
Fundación Dondé	3	1,700	1,700	1,700	100	100.0	9
Credit Suisse	2	20	20	0	0	0.0	12
J.P. Morgan	1	2,794,298	2,794,298	2,794,298	100	100.0	1
Total	**9,241,587**	**29,074,655,267**	**26,510,014,187**	**12,911,587,654**	**49**	**77.5**	**14**

(*) El porcentaje de abono se calcula dividiendo el monto abonado entre el monto reclamado de los asuntos concluidos.

Incluye información de las SOFOM E.R. que pertenecen al grupo financiero de cada Banco.

R27

Reclamaciones imputables a un posible fraude

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 del producto o servicio financiero. Estas reclamaciones proceden de las siguientes causas:

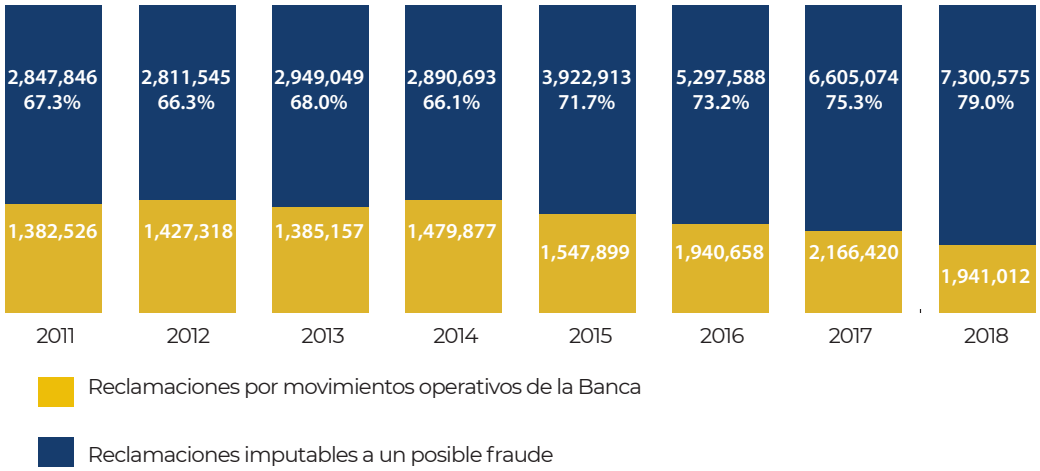
•Robo o extravío del plástico
•Clonación de la banda magnética
•Compras remotas (ventas por teléfono e internet)
•Transferencias electrónicas no reconocidas
•Robo de identidad o falsificación de datos personales
•Prácticas engañosas para obtener datos en cajeros automáticos

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.

Durante 2018 se reportaron 7,300,575 reclamaciones que pueden identificarse como un posible fraude, lo que representa el 79.0% del total de las reclamaciones monetarias que recibieron los Bancos. Lo anterior representó un incremento de 10.5% con respecto a lo reportado en 2017, es decir, 695,501 reclamaciones más.

El resto de reclamaciones 1,941,012 (21.0%) derivan de movimientos operativos de la Banca, tales como domiciliaciones mal aplicadas, cobro no reconocido de comisiones e intereses, el cajero automático no entrega la cantidad solicita, entre otros.

Reclamaciones imputables a un posible fraude (2011 - 2018)



Fuente: CONDUSEF, con datos de la CNBV al cierre de 2018.

Incluye información de las SOFOM E.R. que pertenecen al grupo financiero de cada Banco.

R27

En 2018, la tarjeta de crédito tuvo 4,277,545 reclamaciones derivadas de un posible fraude, lo que significó 58.6% de la participación total y un incremento de 13.8% con respecto a 2017; por su parte, la tarjeta de débito aumentó 3.6% con relación al año anterior, registrando 2,805,541 reclamaciones, es decir, el 38.4% de participación. El 3.0% restante de estas reclamaciones corresponde a Cuentas de Depósitos a la Vista, Cuentas de Nómina, Crédito Personal, Crédito de Nómina, Tarjeta Prepagada, Crédito al Consumo, Valores e Instrumentos de Inversión (PRLV), Crédito Automotriz y Crédito Hipotecario con 217,489 reclamaciones.

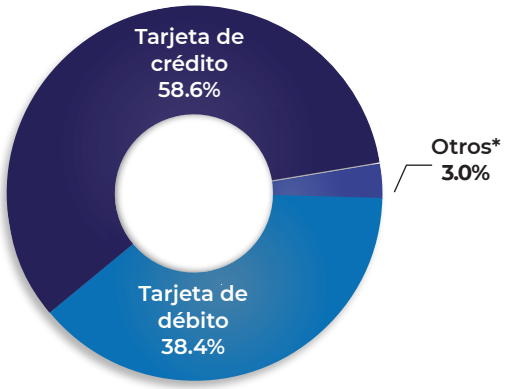
Respecto a los montos reclamados y abonados, durante 2018 el primero de ellos ascendió a 18,909 millones de pesos, 3,380 millones más (21.8%) que lo reportado en 2017, de los cuáles se abonaron 8,782 millones de pesos, 55 millones más (0.6%) que en 2017. Lo anterior significó un abono de 56.6% y 51.3% para 2017 y 2018, respectivamente.

Durante 2018, de cada 100 reclamaciones fraudulentas, los Bancos resolvieron 80 a favor del cliente y tardaron en promedio 15 días hábiles en dar respuesta a sus clientes.

Para prevenir que se presenten reclamaciones imputables a un posible fraude, la CONDUSEF emite algunas recomendaciones a los usuarios:

•No dar a conocer a nadie el Número de Identificación Personal (NIP).
•No perder de vista la tarjeta cuando 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 sea en sitios seguros y serios.

Reclamaciones imputables a un posible fraude por producto (2018)



*Incluye: Cuentas de depósitos a la vista, Cuentas de nómina, Crédito personal, Crédito de nómina, Tarjeta prepagada, Crédito al consumo, Valores e instrumentos de inversión, Crédito automotriz y Crédito hipotecario.

Fuente: CONDUSEF, con datos de la CNBV al cierre de 2018.

Incluye información de las SOFOM E.R. que pertenecen al grupo financiero de cada Banco.

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, sin la autorización de esta última, usualmente para cometer un fraude o delito. En muchos casos el ladrón de identidad utiliza la información ilegalmente adquirida para contratar productos y servicios financieros a nombre de la víctima.

Durante 2018, en la CONDUSEF se atendieron 6,752 reclamaciones presuntamente relacionados con este delito en el sector Bancos, mientras que en las propias Instituciones Bancarias se registraron 67,401 reclamaciones.

	Página
Reclamaciones en Condusef imputables a un Posible Robo de Identidad	**206**
Reclamaciones Monetarias R27 imputables a un Posible Robo de Identidad	**210**

Reclamaciones en Condusef imputables a un Posible Robo de Identidad

Derivado de la incidencia de Robos de Identidad, la CONDUSEF realizó un análisis de las reclamaciones para detectar los posibles casos, con la finalidad brindarles apoyo a los Usuarios que hayan sido víctimas de este delito, emitir alertas y recomendaciones para evitar que los defraudadores hagan mal uso de su información. Para determinar las causas como posible Robo de Identidad, el criterio fue en un sentido estricto, que el ladrón de identidad adquiere información personal de un individuo para contratar productos y/o servicios a nombre de la persona (suplantación de identidad), para obtener recursos monetarios o beneficios y no pagar.

Las causas utilizadas son las siguientes:
- Apertura de cuenta no solicitada ni autorizada.
- Crédito no reconocido en el historial crediticio.
- Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado.
- El Usuario no reconoce haber celebrado contrato con la Institución.
- Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud
- Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados.
- Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida.

En estos casos la persona reclama un producto que no contrató (cuenta de depósito, crédito o medio de pago), y lo que objeta es no ser el titular, aún y cuando está a su nombre el producto o servicio.

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.

En 2018, 9 de cada 100 reclamaciones imputables a un fraude fueron un posible Robo de Identidad. Cabe destacar que los Robos de Identidad disminuyeron 8.9% respecto 2017 (7,414 reclamos).

	2017 (Enero-Diciembre)	2018 (Enero-Diciembre)
Reclamaciones TOTALES	141,620	156,385
Reclamaciones imputables a Posible Fraude*	69,147	77,775
Reclamaciones imputables a Posible Robo de Identidad**	7,414	6,752
ÍNDICE	**10.7%**	**8.7%**

Fuente: CONDUSEF, con datos al cierre de 2018.

(*) Para posible Fraude: 26 causas de reclamación.

(**) Para Posible Robo de Identidad: 7 causas de reclamación.

Reclamaciones en Condusef imputables a un Posible Robo de Identidad

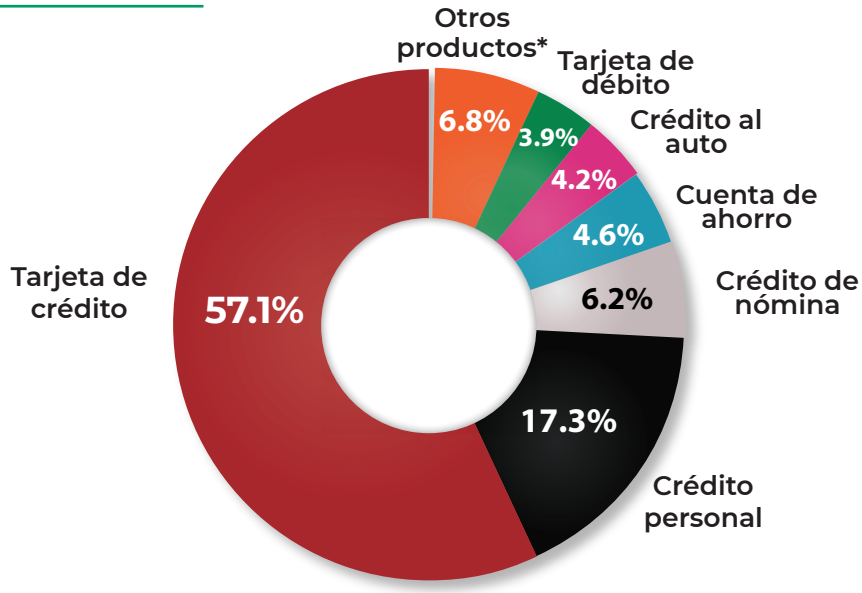
De 29 Bancos, 4 concentraron el 64.4% del total de reclamaciones, Banorte-IXE, CitiBanamex, BBVA Bancomer e Inbursa; y 7 de ellos presentaron incrementos en sus reclamaciones.

BANCO	Enero-Diciembre		Part.	Var. (2018 Vs. 2017)
	2017	2018		
TOTAL	**7,414**	**6,752**	**100.0%**	**-8.9%**
Banorte - IXE	1,376	1,315	19.5%	-4.4%
CitiBanamex	1,252	1,178	17.4%	-5.9%
BBVA Bancomer	1,303	1,115	16.5%	-14.4%
Inbursa	997	737	10.9%	-26.1%
HSBC	451	526	7.8%	16.6%
Santander	640	473	7.0%	-26.1%
Azteca	373	339	5.0%	-9.1%
BanCoppel	100	173	2.6%	73.0%
Invex	142	169	2.5%	19.0%
Consubanco	140	166	2.5%	18.6%
Ahorro Famsa	143	158	2.3%	10.5%
Scotiabank	174	148	2.2%	-14.9%
American Express	75	60	0.9%	-20.0%
Afirme	75	50	0.7%	-33.3%
Compartamos	26	31	0.5%	19.2%
Otros Bancos	147	114	1.7%	-

Fuente: CONDUSEF, con datos al cierre de 2018.

Distribución de las reclamaciones por producto financiero

6,752 Reclamaciones



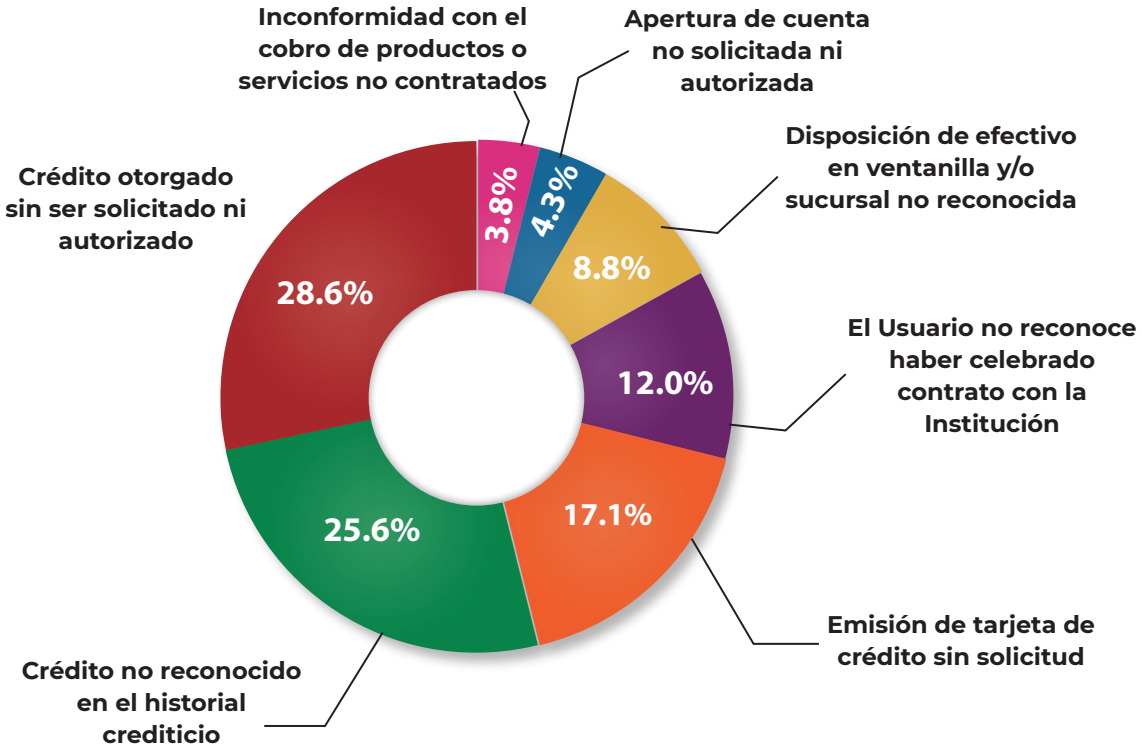
Fuente: CONDUSEF, con datos al cierre de 2018.

* Cuenta de cheques (Con chequera, Sin chequera, con tarjeta de débito u otro medio de disposición), Cuenta de nómina, Tarjeta de crédito básica, Cuenta básica de nómina, Cuenta básica para el público en general, Valores e instrumentos de inversión (PRLV), entre otros.

Reclamaciones en Condusef imputables a un Posible Robo de Identidad

Distribución de las reclamaciones por causa de reclamación

6,752 Reclamaciones



Fuente: CONDUSEF, con datos al cierre de 2018.

Reclamaciones en Condusef imputables a un Posible Robo de Identidad

Por Subdelegación de CONDUSEF

Durante 2018, 10 Subdelegaciones registraron incrementos en sus reclamaciones por posible Robo de Identidad.

SUBDELEGACIÓN	Enero-Diciembre		Part.	Var. (2018 Vs. 2017)
	2017	2018		
Reclamaciones TOTALES	**7,414**	**6,752**	**100.0%**	**-8.9%**
Metropolitana Central	1,604	1,322	19.6%	-17.6%
Vicepresidencia Jurídica	1,014	1,290	19.1%	27.2%
Nuevo León	610	601	8.9%	-1.5%
Jalisco	397	552	8.2%	39.0%
Metropolitana Metro	180	267	4.0%	48.3%
Metropolitana Norte	260	178	2.6%	-31.5%
Estado de México	156	163	2.4%	4.5%
Aguascalientes	215	144	2.1%	-33.0%
Baja California	164	139	2.1%	-15.2%
Puebla	124	137	2.0%	10.5%
Metropolitana Oriente	144	131	1.9%	-9.0%
Chiapas	119	130	1.9%	9.2%
Colima	77	130	1.9%	68.8%
Veracruz	186	127	1.9%	-31.7%
Michoacán	172	123	1.8%	-28.5%
Guerrero	157	114	1.7%	-27.4%
Yucatán	195	114	1.7%	-41.5%
Guanajuato	130	105	1.6%	-19.2%
Durango	111	104	1.5%	-6.3%
Coahuila	179	98	1.5%	-45.3%
Chihuahua	179	96	1.4%	-46.4%
Hidalgo	146	74	1.1%	-49.3%
Nayarit	93	74	1.1%	-20.4%
Quintana Roo	86	74	1.1%	-14.0%
Querétaro	105	67	1.0%	-36.2%
Zacatecas	54	60	0.9%	11.1%
Oaxaca	40	59	0.9%	47.5%
San Luis Potosí	65	46	0.7%	-29.2%
Sonora	37	39	0.6%	5.4%
Tabasco	102	39	0.6%	-61.8%
Campeche	50	37	0.5%	-26.0%
Baja California Sur	43	32	0.5%	-25.6%
Morelos	59	31	0.5%	-47.5%
Tamaulipas	46	25	0.4%	-45.7%
Ciudad Juárez	56	20	0.3%	-64.3%
Sinaloa	49	6	0.1%	-87.8%
Tlaxcala	10	4	0.1%	-60.0%

En 2018, 67 de cada 100 reclamaciones por un posible Robo de Identidad del sector Bancos, se resolvieron a favor del Usuario.

Reclamaciones Monetarias R27 imputables a un Posible Robo de Identidad

Con respecto a las reclamaciones con impacto monetario presentadas por los clientes de la Banca, en 2018, 1 de cada 100 reclamaciones imputables a un fraude fue un posible Robo de Identidad. Cabe destacar que los Robos de Identidad disminuyeron 15.2% respecto 2017 (79,483 reclamos).

	2017 (Enero-Diciembre)	2018 (Enero-Diciembre)
Reclamaciones TOTALES	8,771,494	9,241,587
Reclamaciones imputables a POSIBLE FRAUDE*	6,605,074	7,300,575
Reclamaciones imputables a POSIBLE ROBO DE IDENTIDAD **	79,483	67,401
ÍNDICE	1.2%	0.9%

Fuente: CONDUSEF, con datos de la CNBV al cierre de 2018.
Incluye información de las SOFOM E.R. que pertenecen al grupo financiero de cada Banco.
(*) Para posible Fraude: 7 causas de reclamación.
(**) Para posible Robo de Identidad: 3 causas de reclamación

Estas reclamaciones proceden de las siguientes causas:

- Producto no reconocido.
- Retiro no reconocido a través de ventanilla de sucursal y corresponsales.
- Suplantación de identidad.

De 24 Bancos, 5 concentraron el 78.2% del total de reclamaciones imputables a un posible Robo de Identidad, HSBC, BBVA Bancomer, CitiBanamex, Azteca y Santander.

BANCO	Enero-Diciembre		Part.	Var. (2018 Vs. 2017)
	2017	2018		
Reclamaciones TOTALES	**79,483**	**67,401**	**100%**	**-15.2%**
HSBC	16,506	13,098	19.4%	-20.6%
BBVA Bancomer	18,443	12,938	19.2%	-29.8%
CitiBanamex	9,329	9,959	14.8%	6.8%
Azteca	9,440	9,009	13.4%	-4.6%
Santander	10,789	7,699	11.4%	-28.6%
Banorte-IXE	7,202	6,041	9.0%	-16.1%
American Express	2,864	2,821	4.2%	-1.5%
Scotiabank	1,301	2,028	3.0%	55.9%
BanCoppel	989	1,337	2.0%	35.2%
Inbursa	1,432	1,146	1.7%	-20.0%
Ahorro Famsa	735	720	1.1%	-2.0%
Consubanco	165	172	0.3%	4.2%
Banca Mifel	2	129	0.2%	6350.0%
Compartamos	99	106	0.2%	7.1%
Afirme	110	86	0.1%	-21.8%
Resto de Bancos	77	112	0.2%	-

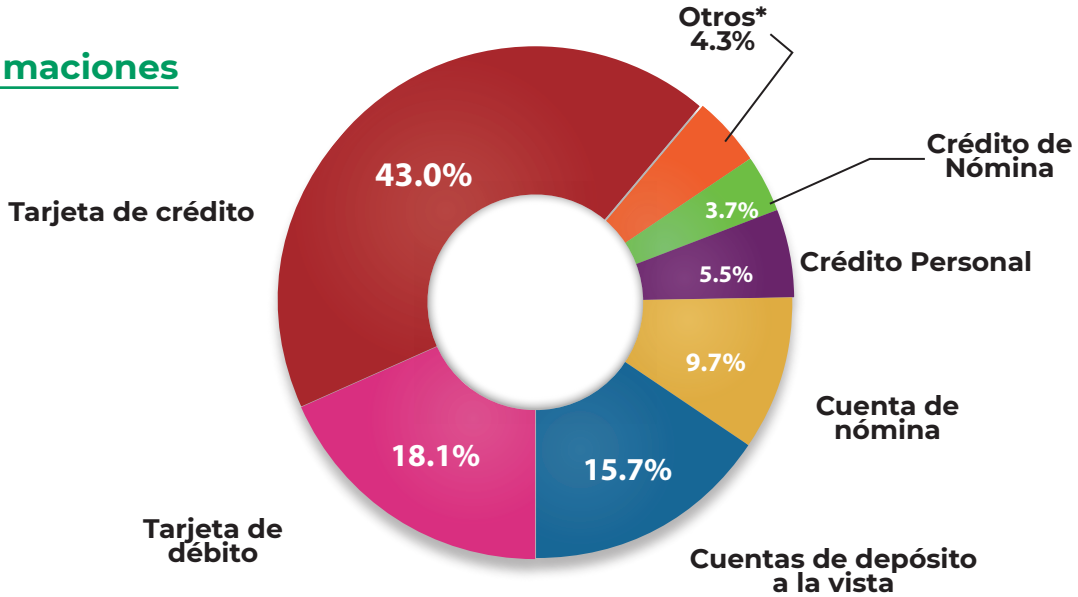
Fuente: CONDUSEF, con datos de la CNBV al cierre de 2018.
Incluye información de las SOFOM E.R. que pertenecen al grupo financiero de cada Banco.

Reclamaciones Monetarias R27 imputables a un Posible Robo de Identidad

Por Producto Financiero

En 2018, de cada 100 reclamaciones imputables a un posible Robo de Identidad, 43 fueron de Tarjeta de Crédito, 18 de Tarjeta de Débito, 16 de Cuentas de Depósito, entre otros.

67,401 Reclamaciones



Fuente: CONDUSEF, con datos de la CNBV al cierre de 2018.
Incluye información de las SOFOM E.R. que pertenecen al grupo financiero de cada Banco.
* Crédito al consumo, Valores e instrumentos de inversión (PRLV), Crédito automotriz y Crédito Hipotecario.

Por Causa de Reclamación

En 2018, de cada 100 reclamaciones imputables a un posible Robo de Identidad, 44 fueron por retiros de efectivo a través de ventanilla de sucursal y corresponsales, 42 por productos no reconocidos, ni solicitados por el cliente y 14 por Suplantación de Identidad.

Distribución de las Reclamaciones por Producto Financiero

Retiro no reconocido en ventanilla de sucursal y corresponsal 44.2%	Producto no reconocido 42.3%	Suplantación de Identidad 13.6%

Fuente: CONDUSEF, con datos de la CNBV al cierre de 2018.
Incluye información de las SOFOM E.R. que pertenecen al grupo financiero de cada Banco.

Monto reclamado y monto abonado al cliente

En 2018, los clientes de la Banca reclamaron $2,288 millones de pesos, de los cuales los Bancos les abonaron el 49.1% de lo reclamado, es decir, $1,021 millones de pesos. Por otra parte, de cada 100 posibles Robos de Identidad los Bancos resolvieron 51 a favor de sus clientes.

Reclamaciones imputables a un posible Robo de Identidad R27					
Reclamaciones	Monto Reclamado (mdp)	Monto Reclamado de los asuntos concluidos	Monto Abonado (mdp)	% de abono*	% de Resolución favorable al Usuario*
67,401	$2,288	$2,079	$1,021	49.1%	51.2%

Fuente: CONDUSEF, con datos de la CNBV al cierre de 2018.
(*) El porcentaje de abono se calcula dividiendo el monto abonado entre el monto reclamado de los asuntos concluidos.
Incluye información de las SOFOM E.R. que pertenecen al grupo financiero de cada Banco.

Buró de Entidades Financieras

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; herramienta que impulsa la transparencia al mostrar la información acerca del comportamiento de las instituciones financieras, con la finalidad de que éstas compitan, con base en la calidad de los servicios que prestan y en la gama de productos que ofrezcan.

A través del Buró, es posible consultar el número de reclamaciones, sanciones impuestas, cláusulas abusivas identificadas en sus contratos de adhesión, cabo los procesos de atención a los usuarios, el nivel de cumplimiento de los registros que por ley tienen ante Condusef así como la diversidad de productos disponibles en el mercado. De esta manera se espera que las instituciones eliminen aquéllas conductas que generan posibles perjuicios a sus clientes, de servicios y productos financieros.

Página

Buró de Entidades Financieras	**213**
Banca Múltiple	**215**
SOFOM E.N.R.	**217**
SOFOM E.R.	**222**
Aseguradoras	**223**
SOCAP´S, SOFIPO´S, Uniones de Crédito, entre otros	**224**
Otros sectores	**232**

Buró de Entidades Financieras

Uno de los propósitos fundamentales del Buró de Entidades Financieras (BEF) es mostrar el comportamiento y el desempeño de las instituciones financieras reguladas y supervisadas por la Condusef, lo cual permite al usuario tomar decisiones informadas y fomentar la competencia entre las instituciones.
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 y por qué causas, si sus contratos contienen cláusulas abusivas, así como los productos y servicios financieros que las entidades ofrecen al público en general.

Así se presenta el Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU), el cual mide la calidad de atención de las reclamaciones ante Condusef que las instituciones proporcionan en sus procesos de atención. Es así que con esta información, 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.

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 responsable de los productos y servicios financieros al conocer a detalle sus características.

El Buró de Entidades Financieras, comprometiéndose con sus objetivos principales, ha incorporado la evaluación de nuevos productos:
•Seguro de Daños (relacionado con Crédito Hipotecario),
•Seguro de Vida (relacionado con Crédito Hipotecario),
•Seguro de Vida para Migrantes.

Considerando que cada sector cuenta con su propia metodología de presentación y evaluación, conforme a la disponibilidad de su información, el BEF 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 2018

A diciembre de 2018, el Buró de Entidades cuenta con información de **3,004 entidades**, clasificadas en 25 sectores financieros. En términos generales podemos señalar que el total de reclamaciones en 2018 fue 9,558,716 lo que representa un incremento de 6.6% con relación al mismo periodo del 2017.

Sectores Financieros

Sectores	Reclamaciones		Variación (%)	IDATU		Sanciones				Variación (%) Núm.	Variación (%) Monto
						Núm.	Monto	Núm.	Monto		
	2017	2018		2017	2018	2017		2018			
Bancos	8,840,533	9,397,972	6.3	8.39	8.39	1,249	52,546,783	1,511	66,912,449	21.0	27.3
Aseguradoras	42,901	47,057	9.7	7.70	8.03	260	7,705,995	338	9,993,209	30.0	29.7
Banca de Desarrollo	42,740	40,332	-5.6	5.35	5.13	8	211,617	4	107,145	-50.0	-49.4
Afores	18,177	39,315	116.3	7.74	6.97	87	2,568,871	103	3,032,268	18.4	18.0
Sofom E.N.R.	11,615	18,074	55.6	5.98	5.94	3,174	85,574,461	2,672	96,230,787	-15.8	12.5
Sofom E.R.	7,692	8,947	16.3	7.74	7.51	103	3,093,427	87	4,028,177	-15.5	30.2
Sofipos	1,540	2,983	93.7	7.71	8.13	209	20,385,640	287	27,980,848	37.3	37.3
Socaps	506	500	-1.2	4.74	4.92	335	34,486,696	432	46,812,967	29.0	35.7
Uniones de Crédito	21	21	0.0	4.66	4.28	48	913,156	62	993,430	29.2	8.8
Otros	3,214	3,515	9.4	-	-	185	3,517,022	298	5,643,022	61.1	60.4
Total	**8,968,939**	**9,558,716**	**6.6**	**5.79**	**5.99**	**5,658**	**211,003,668**	**5,794**	**261,734,301**	**2.4**	**24.0**

Fuente: Buró de Entidades Financieras enero-diciembre 2018, CONDUSEF.

El Buró cuenta con evaluación de 67 productos financieros de los sectores: Bancos, SOFOM E.N.R. y E.R., Aseguradoras, SOCAPS, SOFIPOS y Uniones de Crédito.

Se muestran en total 991 calificaciones, de las cuales 870 son aprobatorias (88%) y 121 son reprobatorias (12%).

El total de reclamaciones mostradas en el BEF asciende a 9,558,716.

El total de las sanciones asciende a 5,794 por un monto de 261.7 millones de pesos.

Del total de las instituciones sólo 235 cuentan con programa de educación financiera.

Se detectaron:

- 47 cláusulas abusivas en proceso de eliminación en 2 sectores: Sofom ENR (45) y Socaps (2).

De enero a diciembre de 2018 se han recibido 582,060 visitas al Portal del Buró de Entidades Financieras.

El Buró cuenta con un Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros con información de 3,004 entidades financieras a diciembre de 2018, en este se puede consultar y comparar los 12,405 productos y servicios financieros.

Buró de Entidades Financieras

Información Relevante por Sector

Banca Múltiple

- El total de bancos que conforman al sector corresponde a 51 instituciones.
- De estos, 47 cuentan con al menos una reclamación (92%).
- El total de reclamaciones ascendió a 9,397,972; de las cuales 156,385 fueron recibidas en la CONDUSEF y 9,241,587 en la Institución Financiera.
- La resolución favorable al usuario fue 77% y el tiempo de respuesta de 14 días hábiles.
- En total 3,780,995 personas reclamaron al sector bancos por un monto total de $29,075 mdp, resultando un monto por persona de $7,690 pesos.
- El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios promedio del sector es de 8.39.
- 36 bancos registraron al menos una sanción (71%) del total.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 1,511 con un monto de 66.9 millones de pesos.
- 45 bancos cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 6 fallaron en la actualización de algún registro obligatorio (SIPRES, REDECO, RECA, REUNE y/o IFIT).
- Sólo 4 instituciones de Banca Múltiple cuentan con Programa de Educación Financiera (8.0%).
- Sólo dos bancos tienen Sinergia con Condusef.
- 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.
- 31 bancos fueron calificados en al menos un producto (61%); de los que se muestran 120 calificaciones diferentes, 96 aprobatorias (80%) y 24 reprobatorias (20%).
- Se realizaron 738 observaciones de CONDUSEF en los productos.

Bancos: Evaluación de CONDUSEF por Producto (Enero-Diciembre 2018)
Calificación (0-10)

Producto / Institución	Depósito a la vista	Cuenta de Nómina	Tarjeta de Crédito	Crédito de Nómina	Crédito Hipotecario	Crédito Automotriz	Banca por Internet	PRLV	Crédito Personal	Crédito en cuenta corriente	Banca Móvil	Crédito simple Pymes
Banamex	7.74	7.51	5.78	6.02	8.65		9.73	3.13	7.35			
BBVA Bancomer	3.49	6.54	7.27	7.33	6.50	5.44	5.78	6.94	6.74	8.17		
Banco Santander	6.00	5.09	4.60	7.75	7.00		8.38	9.80	6.15	7.77		
HSBC México	6.61	4.87	6.36	8.68	7.41	7.12	5.25	8.37		9.75		5.88
Banjío	8.49	9.94	6.58	9.99	8.76		9.65	8.68		9.75		
Banca Mifel	7.51			4.18	7.39							
Banco Inbursa			6.16	6.69	8.13	8.71						
Scotiabank Inverlat	5.11	8.62	5.92	9.59	3.38	5.70	10.0	8.85		5.75		
BanRegio	9.17		7.14	8.50	6.78		9.94	8.49				
Bansi	8.18											
Banco Invex			4.93				9.73					
Banca Afirme	8.63		7.93	9.12	5.18							
Accendo Banco							8.78					
Banco Ve Por Más	7.90				7.09		8.14					
Banco Azteca	7.87						9.25		6.43			
American Express Bank			5.88									
Banorte	7.02	6.75	5.40	7.92	7.55	7.26	8.64	8.62				
Banco Autofin México	7.29					8.98						
Banco Compartamos	8.49						9.85				6.00	
Banco Ahorro Famsa	6.15						6.00		9.61	4.70		7.75
Banco Multiva	3.88			7.27			9.75			9.28		
ABC Capital	6.84											
Consubanco	8.85		6.02						5.95			
Intercam Banco	9.38											
Banco Actinver	7.69											
BanCoppel	8.70		9.06				9.97		8.70			
Volkswagen Bank						8.56						
Cibanco	8.32					9.86						
Bankaool	7.75											
Fundación Dondé Banco	8.90											
Banco Bancrea							10.00					

Fuente: Buró de Entidades Financieras enero - diciembre 2018, CONDUSEF.

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 tipo ascendieron a 9,241,587, de las cuales fueron 7,300,575 por Posible Fraude, 67,401 por Posible Robo de Identidad, 215,398 por Banca Electrónica, 4,154,415 por Comercio Electrónico y 1,941,012 por Movimientos Operativos de la Banca.
- Del total del monto reclamado en la institución financiera (29,075mdp), 18,909 mdp corresponden a Posible Fraude, 2,288 mdp a Posible Robo de Identidad, 6,072 mdp a Banca Electrónica, 5,281 mdp a Comercio Electrónico, y 10,165 mdp a Movimientos Operativos de la Banca.
- Del monto reclamado total se abonó 12,912 mdp; 8,782 mdp por Posible Fraude, 1,021 mdp por Posible Robo de Identidad, 1,714 mdp por Banca Electrónica, 3,994 mdp por Comercio Electrónico y 4,130 mdp por Movimientos Operativos de la Banca.
- La resolución favorable al usuario en la institución financiera fue 77.5%:
  - 79.8% de las reclamaciones por Posible Fraude se resolvieron a favor del usuario.
  - 51.2% de las reclamaciones por Posible Robo de Identidad se resolvieron a favor del usuario.
  - 11.7% de las reclamaciones por Banca Electrónica se resolvieron a favor del usuario.
  - 91.1% de las reclamaciones en Comercio Electrónico se resolvieron a favor del usuario.
  - 69.1% de las reclamaciones por Movimientos y Operaciones de la Banca.

- El 97% de las reclamaciones totales las concentraron el G7, Banco Azteca, BanCoppel y American Express Bank.

Bancos: Reclamaciones por Tipo (Enero-Diciembre 2018)

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
Total	**9,241,587**	**7,300,575**	**67,401**	**215,398**	**4,154,415**	**1,941,012**	**29,074,655,267**	**12,911,587,654**	**77.46**
Banamex	2,388,570	1,729,181	9,959	23,090	1,247,060	659,389	6,793,999,198	2,707,608,483	78.98
Banco Santander	2,103,807	1,779,758	7,699	13,076	982,220	324,049	4,280,857,825	2,477,517,891	81.98
BBVA Bancomer	1,162,146	860,342	12,938	145,103	360,461	301,804	7,755,414,119	2,732,092,343	57.52
Banorte	1,102,897	1,037,999	6,041	2,131	917,214	64,898	2,290,464,571	1,593,362,641	93.04
HSBC México	745,073	594,215	13,098	13,260	16,193	150,858	3,462,166,646	1,883,481,444	82.84
Scotiabank Inverlat	422,047	292,060	2,028	8,109	50,643	129,987	1,797,943,209	459,762,596	72.28
Banco Inbursa	296,522	239,613	1,146	5,780	152,712	56,909	1,128,698,140	262,707,653	60.29
Banco Azteca	291,022	235,789	9,009	3,230	98,695	55,233	315,289,216	103,868,440	62.03
BanCoppel	260,677	211,991	1,337	334	154,245	48,686	276,265,708	190,289,735	84.53
American Express Bank	172,697	157,514	2,821	189	102,409	15,183	295,361,712	159,782,462	80.15
Banco Invex	134,476	52,179	26	0	27,971	82,297	183,770,977	108,435,520	82.91
Banca Afirme	44,021	29,376	86	315	5,746	14,645	80,677,963	46,532,930	70.76
BanRegio	35,524	32,035	7	7	24,161	3,489	78,218,493	50,550,889	90.25
Banjío	24,849	18,243	38	179	8,228	6,606	89,665,922	41,192,416	75.25
Banco Ahorro Famsa	24,208	14,855	720	194	4,520	9,353	44,265,993	11,066,195	20.66
Consubanco	18,164	9,031	172	0	921	9,133	30,731,510	17,396,768	69.69
Banco Multiva	4,325	489	3	107	10	3,836	31,684,616	17,558,238	65.91
Cibanco	3,700	1,965	5	30	0	1,735	27,430,375	14,479,611	86.12
Banco Compartamos	2,042	1,546	106	201	0	496	7,380,528	6,057,383	82.40
Banca Mifel	1,526	1,196	129	12	572	330	8,607,826	4,168,822	66.29
Intercam Banco	956	442	0	14	87	514	3,728,972	2,248,739	66.70
Banco Forjadores	955	0	0	0	0	955	8,253,604	8,253,604	100.00
Banco Autofin México	459	53	1	7	0	406	1,545,481	1,317,008	85.75
Bansi	313	264	0	0	217	49	336,787	235,673	57.86
Banco Actinver	173	119	0	11	0	54	14,256,169	121,133	31.47
Banco Ve Por Más	159	74	1	15	48	85	1,856,173	1,427,004	71.53
Banco Monex	106	104	0	4	1	2	52,930,105	266,217	93.27
Banco Sabadell	73	72	0	0	55	1	1,012,226	709,510	83.56
volkswagen Bank	42	29	29	0	0	13	8,957,426	6,225,083	66.67
Bankaool	34	22	0	0	6	12	62,134	49,602	50.00
Banco Pagatodo	15	15	0	0	0	0	17,892	17,892	100.00
Banco Inmobiliario Mexicano	3	1	0	0	0	2	7,735	7,731	100.00
Fundación Dondé Banco	3	3	2	0	0	0	1,700	1,700	100.00
Banco Credit Suisse	2	0	0	0	0	2	20	0	0.00
Banco J.P. Morgan	1	0	0	0	0	1	2,794,298	2,794,298	100.00

Fuente: Buró de Entidades Financieras enero - diciembre 2018, CONDUSEF.

Buró de Entidades Financieras

SOFOM E.N.R.

- El total de SOFOM E.N.R. que conforman al sector corresponde a 1,656, y se agrupan en:
  - -SOFOM E.N.R. con Información Relevante (700),
  - -SOFOM E.N.R. con Información de Cumplimiento (944),
  - -En proceso de cancelación (12).
- De las 700 SOFOM E.N.R. con información relevante, 360 cuentan con al menos una reclamación (51%).
- El total de reclamaciones ascendió a 18,074, con un porcentaje de respuesta favorable del 67.8% y un tiempo de respuesta de 21 días hábiles.
- El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios promedio del sector es de 5.94.
- 393 SOFOM E.N.R. con información relevante registraron al menos una sanción (56%).
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 2,672, con un monto de 96.2 millones de pesos.
- 582 SOFOM E.N.R. con información relevante cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 118 fallaron en la actualización de algún Registro obligatorio (SIPRES, RECA, RECO, REUNE, IFIT y REDECO).
- 10 SOFOM E.N.R. tienen Sinergia con CONDUSEF.
- Los productos evaluados en el sector corresponden a: Tarjeta de Crédito, Crédito Personal, Crédito de Nómina, Crédito Hipotecario, Crédito Automotriz, Crédito Simple (PyMES), Arrendamiento Financiero, Factoraje Financiero, Crédito de Habilitación o Avío, Crédito Refaccionario, Crédito Simple y Crédito por Internet.
- 256 SOFOM E.N.R. con información relevante, fueron calificadas en al menos un producto (37%); por lo que se muestran 301 calificaciones diferentes, 22 reprobatorias (7%) y 279 aprobatorias (93%).
- Se detectaron 45 cláusulas abusivas, siendo el sector con mayor número de cláusulas abusivas en proceso de eliminación.
- Se realizaron 1,738 observaciones de CONDUSEF en los productos.

SOFOM E.N.R: Evaluación de CONDUSEF por Produto (Enero-Diciembre 2018) Calificación (0-10)

Producto / Institución	Arrendamiento Financiero	Crédito Automotriz	Crédito de Habilitación o Avío	Crédito de Nómina	Crédito Hipotecario	Crédito Personal	Crédito por Internet	Crédito Refaccionario	Crédito Simple	Crédito Simple (PyMES)	Factoraje Financiero	Tarjeta de Crédito
4Finance							6.00					
Accender Liquidez											8.85	
Afix Servicios Financieros											8.88	
Agora Recursos											8.80	
Agro Firme			7.75					7.68				
Agrocapital del Noroeste			7.70					7.60				
Agrofinanciera			6.87									
Agrofinanciera del Noroeste			8.35									
Agrofinanciera Oasis			5.63									
Agronegocios de Guadiana			7.50									
Alianza Financiera Social				8.02								
Alpez		8.39										
Alsol Contigo		8.13										
Alternativa 19 del Sur				7.85				8.08	8.27			
Apoyo Cotidiano											8.78	
Apoyo Económico Familiar									7.90			
Arfinsa	8.45											
Argefin		8.70										
Arrendadora y Soluciones de Negocios		8.80										
ASF Servicios Financieros				9.07								
Ategra Arrendamientos Integrales	8.80											
Attendo				9.18					7.83			
Axcent												7.22
Ayuda Oportuna				8.01								
Balor Dispersora											9.35	
Bicentenario Efectivo						8.45						
BMW Financial Services de México		9.88							9.59			
Capital Global			8.04			8.18						
Cabott Capital						9.63					9.80	

Buró de Entidades Financieras

Institución \ Producto	Arrenda-miento Financiero	Crédito Automo-triz	Crédito de Habilita-ción o Avío	Crédito de Nómina	Crédito Hipote-cario	Crédito Personal	Crédito por Internet	Crédito Refaccio-nario	Crédito Simple	Crédito Simple (PyMES)	Factoraje Finan-ciero	Tarjeta de Crédito
Capital									8.96			
Capital El Molino			8.15									
Capital Haus México				8.12								
Capital Rural de la Laguna				7.99								
Cariño y Asoc Servicios Integrales										7.98		
Casa San Expedito						9.20						
Cashahora							8.80					
Cintercap											9.13	
Circulo Inteligente				7.73								
Comercio Clave de Crecimiento Mundial										7.86		
Compañía Financiera Empresarial						8.65						
Compromiso que Suma Valor									9.48			
Confía Negocios Empresaria-les del Sureste										8.75		
Confiamigo							8.95					
Confianza Digital							6.45					
Conlana Capital							8.08					
Consede								7.83				
Consultores de Servicios Varios						9.77						
Continuar Contigo						8.93						
Convengamos Todos			7.53									
Corporación Pacto				8.13								
Corporativo Financiero Vimifos			7.95									
Corporativo Laudex						8.69						
Crecimiento Programado Capital						8.70						
Crediavance						8.23						
Credicam		7.92										
Credicohete							9.30					
Credicrece										9.07		
Credijal		7.65										
Credipass										7.68		
Credipresto				9.28								
Crédito Único	9.00											
Crédito y Capital	10.00											
Crédito y Logistica de Capital		7.81										
Daimler Financial Services	9.14								7.92			
De Lage Landen	3.75								8.84			
Desarrolladora e Impulsora de Negocios						8.50						
Desarrollo y Progreso Familiar						8.13						
Despacho Cassanra de la Costa										7.07		
Digal Elite						8.00						
Dimex Capital				5.38		7.18						
Dinerito Audaz				8.65								
Dispersora de Crédito Cuauhtémoc								7.93				
Don Apoyo									8.65			
DXN Express				9.23								
Efim	9.83											
El Ángel de las Pymes				7.87								
Emprendedores 30										7.77		
Emprendesarial										7.70		
Empresarios por el Derecho a la Actividad Económica										8.47		

Buró de Entidades Financieras

Producto / Institución	Arrenda-miento Financiero	Crédito Automo-triz	Crédito de Habilita-ción o Avío	Crédito de Nómina	Crédito Hipote-cario	Crédito Personal	Crédito por Internet	Crédito Refaccio-nario	Crédito Simple	Crédito Simple (PyMES)	Factoraje Finan-ciero	Tarjeta de Crédito
Entidad de Fomento Regional								6.03				
Especialistas en Mascredito								8.43				
Esquemas Soluciones Capital				8.07								
Exitus Capital									4.99		9.03	
Exitus Credit				8.75								
Expansión Económica				7.88								
Factor Óptimo								7.50			8.43	
Faprei						7.66						
Fasec Capital											8.23	
FGS Bridge											8.50	
Fidegarante				8.15								
Fimubac				9.59		8.51						
Fin Cuatro				8.54								
Fin Útil						6.51						
Finagil	9.35											
Finagrosol			7.92									
Financiamiento Progresemos				7.91					8.90			
Financiera Agropecuaria de Coahuila								7.75				
Financiera Autopción		4.00										
Financiera Cuallix				9.04								4.00
Financiera El Limón				7.85								
Financiera Finsol									9.15			
Financiera Fortaleza				8.44								
Financiera Independencia									3.60			
Financiera Insurgentes				8.58								
Financiera los Álamos						7.55						
Financiera Realidad						3.63						
Financiera Trínitas				8.78								
Financiera Zafy				7.83								
Finastrategy MX				6.68								
Findar										8.45		
Findeca			7.98					8.91				
Finetxe		7.83										
Finreg										8.34		
Finvay										8.37		
Fisofo				8.55								
Fisol-Financial Solutions		5.78										
Fomento de Negocios Hermes										8.30		
Fomento Económico del Noroeste			7.75									
Fomepade				8.88								
Fortaleza Económica										7.22		
G 308 Estrategia y Soluciones				8.20								
GB Plus						8.58			7.36			
GDM3 Capital						6.73						
Génesis										8.18		
Gestión de Activos										7.78		
GF OM				3.72								
Global Lending Corporation GLC				8.95								
Globo Rural			7.98					7.70				
Grupo Anisal						7.73						
Grupo BLJ				7.50								
Grupo KF				7.34								
Grupo Operador Mexicano			8.30					8.20		7.62		
Grupo Prosperemos										8.26		

Buró de Entidades Financieras

Producto / Institución	Arrenda-miento Financiero	Crédito Automo-triz	Crédito de Habilita-ción o Avío	Crédito de Nómina	Crédito Hipote-cario	Crédito Personal	Crédito por Internet	Crédito Refaccio-nario	Crédito Simple	Crédito Simple (PyMES)	Factoraje Finan-ciero	Tarjeta de Crédito
Grupo Veracruzano Desarrollo de Capital		8.25										
GT Credit		8.74										
H Financieros											9.08	
Help Money				8.68								
HINV									9.30			
IDC Impulsando Emprende-dores										8.58		
Imdeneg						9.35						
Impulsarte para Crecer									8.61			
Impulsora Emergente								8.00				
Impulsora y Fomento Alica				7.75								
Innodi				8.70								
Innodi Sureste				9.18								
Inspira Comunidad										8.07		
Integra Arrenda		6.26										
Inteligente de México	9.38											
Ismus Crece México										7.41		
Itaca Capital										8.00		
J&C Xtrafin						9.30					9.25	
Jinx						8.53						
JM Recursos y Capital				.						6.96		
John Deere Financial México								5.16				
Join Business Capital											8.78	
Jova Capital			3.70									
Kreditech México							7.70					
KRP Financial Business		10.00	8.68									
KRTC				9.21		9.95				8.14		
Kueski							9.77					
La Feria Grupo de Apoyo						8.70						
LC Liquidez Corporativa			7.68			8.18					8.18	
LI Financiera			7.94			8.63						
Magil			7.85					7.50		7.61		
Mak 3 Celular						8.23						
Más Alternativa México						8.40						
Mastercash										8.11		
Mesa de Estrategias		6.93										
Mex Capital			7.94									
Mex-Factor											9.23	
MF Amiga									9.97			
Micro Credit						7.90						
Mipymex		9.58										
Mizrafin											9.63	
Moneyveo México							7.95					
Multi-Apoyos de Capital				5.93								
Negocios y Proyectos	9.03										8.35	
Net Financial											8.25	
Nómina Apoyo				7.93					4.51			
Omnifinanciera		8.32			8.15							
Operaciones y Servicios de Guerrero								8.23				
Oportunidades para Emprendedores								3.75				
Pacada	9.85					9.18						
Panhec										7.91		
Paratodo		8.86										
Patrimonio y Beneficio Familiar						8.05						
Pecus Soluciones		7.78										

Buró de Entidades Financieras

Producto / Institución	Arrenda-miento Financiero	Crédito Automo-triz	Crédito de Habilita-ción o Avío	Crédito de Nómina	Crédito Hipote-cario	Crédito Personal	Crédito por Internet	Crédito Refaccio-nario	Crédito Simple	Crédito Simple (PyMES)	Factoraje Finan-ciero	Tarjeta de Crédito
Plan Credi						8.04						
Plataforma Alianzza Fácil										7.72		
Podemos Progresar										7.93		
Prestaciones Finmart				8.80								
Prestaciones Plus										8.38		
Préstamos Expeditos							8.40					
Préstamos Felices en 15 Minutos									4.73			
Préstamos Garantizados Aklien										7.83		
Presto Fast										7.91		
Presyser de México				7.88								
Pretmex						6.13				7.86		
Pro Éxito										8.23		
Profesionales de Banderilla										8.87		
Profuturo GNP						9.11						
Promotora Noble				8.93								
Promotora NSCW Cardenal											8.30	
PRS Conequity de México										8.13		
Publiseg				7.77								
Quality Financial Services						8.63						
Quincena Express				.8.45								
R. Pardo y Asociados						7.98						
Red Amigo Dal							8.76					
Refácil Servicios Integrales				7.65		6.40						
Regio Cash						9.00						
Regiofinanciera						4.94						
Responsabilidad y Crecimiento Empresarial										8.39		
Resuelve-Matic				8.13								
Romyfin											8.23	
Save Préstamos Personales						6.68						
Serfimex Capital		7.51										
Servicios a la Microempresa ANDAR				8.30								
MakServicios Financieros ANEC											8.78	
Servicios Financieros Proyecta		7.75										
Servicios Pacto				8.15								
Servicios y Financiamiento Agrícola								4.38				
Siempre Creciendo									5.20			
Siempre Efectivo				7.64								
Sip Capital				8.57								
Sociedad Financiera Agropecuaria			7.80									
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 Financieras Agropecuarias de Tlaxcala			5.83									
Soluciones Financieras CCK												6.48
Soluciones Financieras Internacionales			7.98					7.60				
Soluciones Múltiples Empresariales		10.00		8.73								
Soluciones y Oportunidades										7.31		
Solufex				8.03								
Su Servicio Financiero		3.50										
Sufirma								7.77				
Supply Credit de México				8.07								

Fuente: Buró de Entidades Financieras enero - diciembre 2018, CONDUSEF.

Buró de Entidades Financieras

Institución \ Producto	Arrenda-miento Financiero	Crédito Automo-triz	Crédito de Habilita-ción o Avío	Crédito de Nómina	Crédito Hipote-cario	Crédito Personal	Crédito por Internet	Crédito Refaccio-nario	Crédito Simple	Crédito Simple (PyMES)	Factoraje Finan-ciero	Tarjeta de Crédito
Telefónica Factoring México											9.20	
Unicredit			7.83									
Unificcom								7.80				
Unifin Credit		9.57										
Unifin Financiera		8.49										
Unimex Financiera										7.29		
Universal de Servicios Patrimoniales				7.65								
Usacredit			7.80					7.70				
Valmex Soluciones Financieras	9.68	8.13										
Valor Productivo			7.89									
Vextor Activo		10.00		9.57								
VFC Financial Capital	9.40											
VFS México	5.37							8.48				
Wac de Mexico				8.50		8.02			7.99			
Zurita Consultores Financieros						8.73						

Fuente: Buró de Entidades Financieras enero - diciembre 2018, CONDUSEF.

SOFOM E.R.

- El total de SOFOM E.R. que conforman el sector corresponde a 49, de las cuales 3 se ven reflejadas en el sector Bancos.
- De estas 46, 37 SOFOM E.R. cuentan con al menos una reclamación (80%).
- El total de reclamaciones ascendió a 8,947, con un porcentaje de respuesta favorable del 56.2% y un tiempo de respuesta promedio de 25 días hábiles.
- El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios del sector fue de 7.51.
- 18 SOFOM E.R. registraron al menos una sanción (39%) del total.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 87, con un monto de 4 millones de pesos.
  40 SOFOM E.R. cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 2 fallaron en la actualización de uno de los Registros obligatorios (SIPRES, RECA, REUNE, IFIT y/o REDECO)
- 3 instituciones participan en el programa de Sinergia con Condusef.
- El único producto evaluado del sector corresponde a Crédito Automotriz en el que fueron evaluadas 9 instituciones (20%); de estos se muestran 2 reprobatorias (22%) y 7 aprobatorias (78%)
- No se detectaron cláusulas abusivas.
- Se realizaron 55 observaciones de CONDUSEF en los productos.

SOFOM E.R.: Evaluación de CONDUSEF por Producto (Enero- Diciembre 2018) Calificación (0-10)

Institución	Crédito Automotriz
Finanmadrid México	3.54
Arrendadora Afirme	9.85
Crédito Real	8.65
GM Financial de México	5.61
NR Finance México	6.17
Ford Credit de México	7.09
Cetelem	9.40
Finactiv	7.75
FC Financial	8.38

Fuente: Buró de Entidades Financieras enero - diciembre 2018, CONDUSEF.

Buró de Entidades Financieras

Aseguradoras

- El total de Aseguradoras que conforman al sector corresponde a 81.
- De estas, 65 Aseguradoras cuentan con al menos una reclamación (80%) del total.
- El total de reclamaciones ascendió a 47,057, con un porcentaje de respuesta favorable del 29.6% y un tiempo de respuesta de 25 días hábiles.
- El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios del sector fue de 8.03
- 40 Aseguradoras registraron al menos una sanción (49%).
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 338, con un monto de 9.9 millones de pesos.
- 59 Aseguradoras cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 22 fallaron en la actualización de al menos un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o IFIT).
- Sólo 4 instituciones reportaron programa de educación financiera.
- Sólo 2 instituciones tienen Sinergia con Condusef (2.5%).
- Los productos evaluados en el sector corresponden a: Seguro de Ahorro para el Retiro, Seguro Ordinario de Vida con beneficio adicional de gasto funerario, Seguro Básico Estandarizado de Automóvil, Seguro Básico Estandarizado de Vida, Seguro de Gastos Médicos Mayores, Seguro de Automóvil Residentes, Seguro de Casa Habitación, Seguro de Daños, Seguro de Desempleo, Seguro de Vida sin Fondos en Administración, Seguro de Vida, Seguro de Vida para Migrantes y Seguro Educativo.
- 48 Aseguradoras fueron calificadas en al menos un producto (59%); por lo que se muestran 189 calificaciones diferentes, 35 reprobatorias (19%) y 154 aprobatorias (81%).
- Se realizaron 2,445 observaciones de CONDUSEF en los productos.

Aseguradoras: Evaluación de CONDUSEF por Producto (Enero-Diciembre 2018) Calificación (0-10)

Producto / Institución	Seguro de Ahorro para el Retiro	Seguro Ordinario de Vida con Beneficio	Seguro Básico estandarizado de Automóvil	Seguro Básico estandarizado Vida	Seguro de Gastos Médicos Mayores	Seguro de Auto Residentes	Seguro de Casa - Habitación	Seguro de Daños	Seguro de Desempleo	Seguro de Vida sin Fondo de Admon.	Seguro de Vida	Seguro de Vida para Migrantes	Seguro de Vida
A.N.A Compañía de Seguros			5.13			4.79							
AIG Seguros México			6.00			5.09							
Allianz México	8.00				8.04		9.76			7.82			7.31
Aseguradora Patrimonial Daños			8.90			9.13							
Aseguradora Patrimonial Vida				7.63									
Assurant Daños México								4.33					
Assurant Vida México											7.11		
AXA Seguros	9.60	8.80	8.24	9.07	5.30	5.34	6.25	4.54		8.65			8.56
Bupa México Compañía de Seguros					6.03								
Cardif México Seguros de Vida				7.44					9.40				
Cardif México Seguros Generales											9.23		
Chubb Seguros México			6.17	7.41		6.48	7.89	3.83	8.01		8.47		
Citibanamex Seguros			5.88	7.41		6.63	5.62	4.15	8.45	8.96	8.63		
Deco Seguros				7.53									
El Aguila Compañía de Seguros			5.16			2.67							
General de Seguros	9.43		9.58	8.17		8.76							8.70
Grupo Mexicano de Seguros							7.88						
Grupo Nacional Provincial	9.48	6.35	6.51	8.05	6.76	3.83	7.34			5.99			6.00
HDI Seguros						6.41	5.86						
HIR Compañía de Seguros				7.80					8.53				
HSBC Seguros				8.54					8.50	8.98	6.59		9.95
Insignia Life	9.58			7.78									8.67
La Latinoamericana			7.99	7.87		7.44	7.83						
Mapfre México	9.73	9.32		8.16	4.93	4.23	7.98			8.27	8.22		9.94
Metlife Más				7.90									
Metlife México	7.50	6.44		7.56	4.82				5.33	8.37			9.24
Old Mutual Life	8.10			3.65									
Patrimonial Inbursa				7.76									
Primero Seguros			8.56			7.88			9.90				
Prudential Seguros México		5.02		4.35									
Qualitas Compania de Seguros			8.87			7.23							

Buró de Entidades Financieras

Institución \ Producto	Seguro de Ahorro para el Retiro	Seguro Ordinario de Vida con Beneficio	Seguro Básico estandarizado de Automóvil	Seguro Básico estandarizado Vida	Seguro de Gastos Médicos Mayores	Seguro de Auto Residentes	Seguro de Casa - Habitación	Seguro de Daños	Seguro de Desempleo	Seguro de Vida sin Fondo de Admon.	Seguro de Vida	Seguro de Vida para Migrantes	Seguro de Vida
Seguros Afirme			7.19	8.75		8.46	8.20	5.13			8.48		
Seguros Argos				7.60									
Seguros Atlas	9.55		8.70	8.79	8.89	8.39				9.95			9.79
Seguros Azteca												7.12	
Seguros Banorte		7.47	8.02	7.46	8.18	5.81	3.75	3.90	6.02	8.81	6.88	4.88	8.59
Seguros BBVA Bancomer			7.88	8.66		5.73	8.52	4.93	6.79	8.69	7.28		
Seguros El Potosí			7.65	8.73		6.17			6.53				
Seguros Inbursa	9.80	7.53	8.62	7.49	7.90	6.85	7.20	4.70	9.90	7.14	6.08		9.18
Seguros Monterrey New York Life	9.18			9.00	9.17					8.37			6.85
Seguros Sura			7.27	7.43		7.67			6.01				
Seguros Ve Por Más			7.40	7.78	6.34	6.22	8.98	8.57			7.34		
Solunion México Seguros de Crédito			9.98										
Sompo Seguros México						9.30							
Tokio Marine Compañía de Seguros			7.87	9.12		9.80			8.25				
Zurich			6.13			5.31		6.00					
Zurich Santander Seguros México						7.64	8.78	4.67	3.20	6.92	3.68		
Zurich Vida				7.36					8.95		6.96		

Fuente: Buró de Entidades Financieras enero - diciembre 2018, CONDUSEF.

Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (SOCAPS)

- El total de SOCAPS que conforman el sector corresponde a 151.
- De estas, 65 Cooperativas cuentan con al menos una reclamación (43%).
- El total de reclamaciones ascendió a 500, con un porcentaje de respuesta favorable del 36.9% y un tiempo de respuesta de 21 días hábiles.
- El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios del sector fue de 4.92
- 83 Cooperativas registraron al menos una sanción (55%) del total.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 432, con un monto de 46.8 millones de pesos.
- 141 Cooperativas cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 10 fallaron en la actualización de al menos un Registro obligatorio (SIPRES, RECA, RECO, REUNE, IFIT y REDECO).
- Sólo 1 institución reportó programa de educación financiera (0.7%).
- Únicamente 2 Cooperativas tienen Sinergia con CONDUSEF.
- Los productos evaluados en el sector corresponden a: Crédito Personal, Crédito de Nómina, Crédito Automotriz, Crédito Simple, 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.
- 90 Cooperativas fueron calificados en al menos un producto (60%); por lo que se muestran 212 calificaciones diferentes, 14 reprobatorias (7%) y 198 aprobatorias (93%).
- Se detectaron 2 cláusulas abusivas.
- Se realizaron 3088 observaciones de CONDUSEF en los productos.

SOCAPS: Evaluación de CONDUSEF por Producto (Enero-Diciembre 2018) Calificación (0-10)

Institución \ Producto	Crédito Automotriz	Crédito de Nómina	Crédito en Cuenta Corriente	Crédito Personal	Crédito Simple	Crédito Simple (PyMES)	Cuenta de Ahorro	Cuenta de Nómina	Depósito a la vista	Microcrédito para Grupos Solidarios	PRLV	Tarjeta de Débito
Caja Popular Cristóbal Colón	9.98		9.43	9.32		9.90					9.65	
CoopDesarrollo	8.35			8.93			9.25	8.45			8.88	
Caja Cihualpilli de Tonalá	9.03			8.22					9.10			
Caja Popular La Providencia	8.75	8.75		5.38					6.48			
Caja Inmaculada	7.73	8.18		5.82		8.65	6.89		7.22		7.70	
Caja Popular Oblatos	8.83	8.33		6.46		7.45						
Caja Popular Cerano	8.50		8.15	9.15		8.24			8.80		8.63	
Caja Popular Cortazar	8.73			8.05					8.70		8.10	
Caja Popular Apaseo el Alto	8.68	8.65	8.05	9.43		8.07			8.11			
Caja Popular de Ahorros Yanga					6.86				8.38			

Buró de Entidades Financieras

Producto / Institución	Crédito Automotriz	Crédito de Nómina	Crédito en Cuenta Corriente	Crédito Personal	Crédito Simple	Crédito Simple (PyMES)	Cuenta de Ahorro	Cuenta de Nómina	Depósito a la vista	Microcrédito para Grupos Solidarios	PRLV	Tarjeta de Débito
Caja Popular Los Reyes	8.48	8.48		7.45	8.98				8.83			
Caja Popular 15 de Mayo							7.00		7.88			
Caja Hipódromo	9.18			7.26			8.72				8.55	
Caja SMG	8.75					7.28			8.38			8.68
Caja Popular San Pablo	8.47			6.60	3.85							
Cooperativa Acreimex	8.83	8.70		7.00							5.05	9.70
Cosechando Juntos lo Sembrado							8.53					
Caja Popular Purépero									7.89		8.66	
Caja Solidaria San Gabriel									7.24			
Caja Solidaria San Miguel Huimilpan									8.21			
Caja Popular Juventino Rosas									6.05			
Caja San Nicolás	9.88	9.80			7.87		7.52		8.85			
Caja Solidaria Ejidos de Xalisco									7.01			
Caja Solidaria Epitacio Huerta									8.69			
Caja Solidaria Campesinos Unidos de Culiacán									8.93			
Caja Popular Manzanillo						7.24			9.43			
Caja Morelia Valladolid	8.50			9.48		7.27	8.05				8.15	
Caja Solidaria Chiquiliztli							9.22		9.24			
Caja Solidaria Valle de Guadalupe									9.53			
Cooperativa San Juan Bautista de San Juan del Río									7.35		8.33	
Caja Mitras	9.90						10.00		8.75			
Caja Popular Mexicana	8.28		9.28		6.17		5.63	8.98	8.63			4.50
Caja Popular Las Huastecas	8.98	8.65				8.23			8.10			
Caja de Ahorro de los Telefonistas	5.92				6.83				5.51			
Caja Solidaria Tecuala									8.60			
Caja Popular Fray Juan Calero				4.68					8.40			
Jesús María Montaño									8.68		8.13	
Caja Solidaria Elota									8.61			
Caja Popular San José de Casimiro									6.67			
Red Eco de la Montaña									7.34		8.53	
Fesolidaridad									9.30		10.00	
Caja Popular José Ma. Mercado				8.88					8.97			
Cooperativa Lachao						6.80					6.50	
Sistemas de Proyectos Organizados en Comunidad									8.68			
Caja Solidaria Guachinango				8.10		8.00	7.48		7.75			
Caja Real del Potosí	8.30			6.35			8.15				8.08	
Caja Popular San Rafael	5.81			6.52			8.60				8.63	
Caja Popular Sahuayo											9.43	
Caja Popular Santuario Guadalupano											8.43	
Caja Solidaria Sierra de San Juan											7.87	
Caja Buenos Aires	8.60										8.33	
Caja Santa Maria de Guadalupe									9.80		8.18	
Caja Popular Agustín de Iturbide							9.80		9.23		8.35	
Seficroc									8.26		6.67	
Caja Popular Comonfort											7.41	
Caja Popular Dolores Hidalgo									7.76		8.73	
Caja Popular La Merced									5.83		8.13	

Buró de Entidades Financieras

Institución \ Producto	Crédito Automotriz	Crédito de Nómina	Crédito en Cuenta Corriente	Crédito Personal	Crédito Simple	Crédito Simple (PyMES)	Cuenta de Ahorro	Cuenta de Nómina	Depósito a la vista	Microcrédito para Grupos Solidarios	PRLV	Tarjeta de Débito
Caja Popular José Ma. Velasco									9.58			
Caja Popular Pio XII							6.07		7.02			
FINAGAM											9.53	
Caja Popular Inmaculada Concepción de la Huerta											8.91	
Caja Popular San José de Tlajomulco									9.90		7.90	
Caja Popular Tomatlán									9.60			
Caja Popular Lagunillas									7.80			
Caja Cerro de la Silla	4.00						8.61		7.49			
Caja Santa María									9.25		7.80	
Caja La Sagrada Familia	9.95								7.86		8.05	
Caja Popular Peñitas											9.28	
Caja Popular Santiago Apóstol			8.10	8.35							8.30	
Caja de Ahorros UNIFAM			4.63								8.37	
Tosepantomin											7.80	
Caja Depac Poblana				9.00					7.66		8.88	
Caja Solidaria Campesina Santa María Amealco									8.92			
Caja Solidaria Regional Serrana											9.05	
Caja Popular León Franco de Rioverde				8.16					8.16		8.35	
Caja Zongolica				9.35		8.08					8.05	
Caja Popular San Juan Bosco					7.93							
Caja Popular Tamazula					7.93							
Caja San Isidro									7.73		8.78	
Caja Tepic									8.21			
Caja de Ahorros Tepeyac									5.28		8.69	
Progreso de Vicente Guerrero									6.22			
Caja Popular Yuriria											8.30	
Cooperativa de Ahorro y Préstamo Caja Popular Atemajac					6.35				9.05		8.20	
Caja Popular San José Iturbide					7.60				8.28			
Caja Solidaria La Huerta						8.20					7.74	
Caja Popular Rosario							8.45					
Caja Solidaria San Sebastián del Oeste										8.18		
Manxico										8.25		
Caja Popular Tata Vasco												8.45

Fuente: Buró de Entidades Financieras enero - diciembre 2018, CONDUSEF.

Buró de Entidades Financieras

Sociedades Financieras Populares (SOFIPOS)

- El total de SOFIPOS que conforman el sector corresponde a 39.
- De estas, 31 Sociedades Financieras Populares cuentan con al menos una reclamación (79%).
- El total de reclamaciones ascendió a 2,983, con un porcentaje de respuesta favorable del 53.8% y un tiempo de respuesta de 29 días hábiles.
- El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios del sector fue de 8.13.
- 31 SOFIPOS registraron al menos una sanción (79%) del total.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 287 con un monto de 28 millones de pesos.
- 35 Financieras cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 4 fallaron en la actualización de al menos un Registro obligatorio (SIPRES, RECA, RECO, REUNE, IFIT y/o REDECO).
- Ninguna institución reportó contar con algún programa de educación financiera o 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.
- 31 Financieras fueron calificados en al menos un producto (79%); por lo que se muestran 89 calificaciones diferentes, 21 reprobatorias (24%) y 68 aprobatorias (76%).
- Se realizaron 2,246 observaciones de CONDUSEF en los productos.

SOFIPOS: Evaluación de CONDUSEF por Producto (Enero-Diciembre 2018)
Calificación (0-10)

Producto / Institución	Crédito Automotriz	Crédito de Nómina	Crédito de Cuenta corriente	Crédito Personal	Crédito Simple	Crédito Simple (PyMES)	Cuenta de Ahorro	Cuenta de Nómina	Depósito a la Vista	Microcrédito para grupos solidarios	PRLV	Tarjeta de Débito
UNAGRA	8.80			8.28			3.65					
Únete Financiera de Allende									8.51		8.05	
Financiera Planfia	4.25								5.76		4.74	
Financiera Mexicana para el Desarrollo Rural									7.19	7.78	7.65	
Fincomún Servicios Financieros Comunitarios		4.38					7.82	8.10	6.86		8.05	
Caja de la Sierra Gorda				5.69					9.18		8.25	
Financiera Monte de Piedad					3.73				9.03			
Servicios Financieros Alternativos										8.30		
Te Creemos							9.32		8.10	6.58		
Akala							5.94		1.28		8.33	
Financiera Auxi					3.88		7.65				7.70	7.98
Financiera Tamazula						8.10	7.22		7.76		8.65	
Ictineo Plataforma						7.80					7.90	
Solución Asea						6.62			5.48	8.25	7.68	8.75
Sociedad de Alternativas Económicas							7.34		7.28			
Multiplica México							8.99		9.18		8.03	
Administradora de Caja Bienestar	4.23	8.85		7.28	6.42	4.33	8.90					
Libertad Servicios Financieros	8.60	9.38		5.53	7.17							4.95
Financiera del Sector Social									9.28			
Opciones Empresariales del Noreste				7.32					8.33		8.48	
Operadora de Recursos Reforma				8.26	7.51		5.57					8.28
Financiera Sofitab									7.75			
Mascaja									8.06		7.02	
Caja Progressa			7.50	8.41		6.78	7.03		7.95		8.03	
Apoyo Múltiple											7.55	
Ku-Bo Financiero				4.43							8.33	
Financiera Sustentable de México											7.78	
Crediclub				7.90							8.08	
Consejo de Asistencia al Microemprendedor						5.83	8.15			4.55		
Financiera Súmate						5.86				8.10		
Capital Activo									5.76		7.07	

Fuente: Buró de Entidades Financieras enero - diciembre 2018, CONDUSEF.

Buró de Entidades Financieras

Uniones de Crédito

- El total de Uniones de Crédito que conforman el sector corresponde a 84.
- De estas, 13 cuentan con al menos una reclamación (15%).
- El total de reclamaciones ascendió a 21, con un porcentaje de respuesta favorable del 22.2% y un tiempo de respuesta de 14 días hábiles.
- El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios del sector, fue de 4.28.
- 32 Uniones registraron al menos una sanción (38%).
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 62, con un monto de 993,430 pesos.
- 74 instituciones cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 2 fallaron en la actualización de uno de los 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, Crédito Refaccionario y Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento.
- 48 Uniones fueron calificados en al menos un producto (57%); por lo que se muestran 71 calificaciones diferentes, 3 reprobatorias (4%) y 68 aprobatorias (96%).
- Se identificaron 900 observaciones de CONDUSEF en los productos.

Uniones de Crédito: Evaluación de CONDUSEF por Producto (Enero-Diciembre 2018) Calificación (0-10)

Instituciones / Producto	PRLV	Crédito Simple (PyMES)	Crédito Simple con Garantía Hipotecaria	Crédito de Habilitación o Avío	Crédito Refaccionario
Crece Unión de Crédito				8.06	
Credicor Mexicano Unión de Crédito					7.93
Credinor Unión de Crédito				8.82	
CrediRed Uno Unión de Crédito			8.64	5.48	7.65
Crédit Unión Empresarial Unión de Crédito	8.46		8.20	8.50	
Ficein Unión de Crédito	9.75				
UCB Impulsa Unión de Crédito			8.53	8.64	
Unión de Crédito Agrícola de Cajeme					7.60
Unión de Crédito Agrícola del Mayo		9.18			7.58
Unión de Crédito Agrícola e Industrial de Guasave					7.88
Unión de Crédito Agrícola Ganadero del Estado de Yucatán			8.85		
Unión de Crédito Agrícola	9.68				
Unión de Crédito 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		9.03
Unión de Crédito Alpura			8.10		
Unión de Crédito Concreces		7.70		8.70	
Unión de Crédito Credipyme			8.80		
Unión de Crédito de Comercio				7.50	
Unión de Crédito de Gasolineros		8.36			
Unión de Crédito de Gómez Palacio				8.30	8.33
Unión de Crédito de Hidalgo			8.35	7.83	8.28
Unión de Crédito de la Industria de la Construcción de Aguascalientes				7.89	
Unión de Crédito de la Industria Litográfica				7.70	
Unión de Crédito de la Mixteca		9.08			8.08
Unión de Crédito de la Provincia Mexicana	9.64	8.25		8.81	
Unión de Crédito de Tabasco				8.41	
Unión de Crédito Define	8.49	7.83			
Unión de Crédito del Comercio e Industria y Servicios Turísticos de Occidente	9.02				

Buró de Entidades Financieras

Instituciones / Producto	PRLV	Crédito Simple (PyMES)	Crédito Simple con Garantía Hipotecaria	Crédito de Habilitación o Avío	Crédito Refaccionario
Unión de Crédito del Soconusco				8.50	
Unión de Crédito Delicias				8.11	
Unión de Crédito El Águila	8.19	7.23	9.11		
Unión de Crédito Empresarial de Veracruz	9.10				
Unión de Crédito Esphera		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		6.05			
Unión de Crédito Integral	4.77			8.36	
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		7.27	8.91		
Unión de Crédito Progreso			8.30	5.50	
Unión de Crédito Promotora para el Desarrollo Económico del Estado de México			8.82		
Unión de Crédito San Marcos	9.38			7.75	7.68

Fuente: Buró de Entidades Financieras enero - diciembre 2018, CONDUSEF.

Sectores sin Evaluación de Productos

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 40,332; de las cuales 738 fueron recibidas en la CONDUSEF y 39,594 en la Institución Financiera.
- La resolución favorable al usuario fue 70.5% y el tiempo de respuesta de 15 días hábiles.
- El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios promedio del sector es de 5.13.
- Tres instituciones fueron sancionadas en el sector (50%),
- Se registraron 4 sanciones, por un monto 107,145 pesos.
- 5 instituciones cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 1 falló en la actualización de uno de los 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 2,237.
- El total de reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito sumó 327,185.
- El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios promedio del sector es de 7.27.
- Dos instituciones fueron sancionadas con un total de 42 sanciones y con un monto de 1.2 millones de pesos.
- Las tres instituciones cumplieron con el 100% de los registros de Condusef (SIPRES, REUNE e IFIT).Ninguna institución
- 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 338, con un porcentaje de resolución favorable del 29.9% y un tiempo de respuesta de 20 días hábiles.
- El índice de Desempeño de Atención a Usuarios promedio del sector es de 3.55.
- Ambas instituciones fueron sancionadas con un total de 3 sanciones por un monto de 62,396.
- Ambas instituciones cumplieron con el 100% de sus obligaciones (SIPRES, REUNE e FIT).
- Ninguna institución reportó contar con algún programa de educación financiera y/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 10.
- Las 10 cuentan con al menos una reclamación (100%).
- El total de reclamaciones ascendió a 39,315, de las cuales 14,863 fueron recibidas en la CONDUSEF y 24,452 en las AFORES.
- La resolución favorable al usuario fue 66.4% y el tiempo de respuesta de 10 días hábiles.
- El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios del sector corresponde a 6.97.
- 8 AFORES registraron al menos una sanción, es decir el 80% del total.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 103 sanciones, con un monto de 3 millones de pesos.
- 8 AFORES cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 2 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o IFIT).
- 3 instituciones reportaron programa de educación financiera.
- 1 institución tiene 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 252; con un porcentaje de respuesta favorable del 20.6% y un tiempo de
- respuesta de 25 días hábiles.
- El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios del sector corresponde a 6.97.
- 2 instituciones registraron al menos una sanción (25%).
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 3, por un monto total de 78,780 pesos.
- 6 Aseguradoras Especializadas en Salud cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 2 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (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 250, con un porcentaje de respuesta favorable del 34.2% y un tiempo de respuesta de 19 días hábiles.
- El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios del sector, corresponde a 5.89.
- Cuatro instituciones registraron al menos una sanción, 44% del total del sector.
- Se impusieron 4 sanciones, con un monto de 94,065 pesos.
- 5 Aseguradoras de Pensiones cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 3 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o IFIT).
- Sólo 2 instituciones reportaron contar con algún programa de educación financiera.

Buró de Entidades Financieras

Afianzadoras

- El total de Afianzadoras que conforman al sector son 13.
- De estas, 10 Afianzadoras cuentan con al menos una reclamación (77%).
- El total de reclamaciones ascendió a 263; con un porcentaje de respuesta favorable del 14.3% y un tiempo de respuesta
- de 21 días hábiles.
- El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios del sector corresponde a 5.56.
- Cuatro instituciones registraron al menos una sanción, 31% del total del sector.
- Se impusieron 8 sanciones, con un monto de 236,720 pesos.
- 10 Afianzadoras cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 3 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o IFIT).
- Ninguna institución reportó contar con algún programa de educación financiera y/o sinergia.

Casas de Bolsa

- El total de Casas de Bolsas que conforman al sector corresponde a 35.
- De estas, 13 instituciones cuentan con al menos una reclamación (37%).
- El total de reclamaciones ascendió a 143, con un porcentaje de respuesta favorable del 25.0% y un tiempo de respuesta de 28 días hábiles.
- El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios del sector fue de 5.74.
- 10 Casas de Bolsa registraron al menos una sanción (29%) del total.
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 20 sanciones, con un monto de 579,203 pesos.
- 30 Instituciones cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 5 fallaron en la actualización de un Registros obligatorio (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 39.
- De estas, 6 instituciones cuentan con al menos una reclamación (15%).
- El total de reclamaciones ascendió a 26; con un porcentaje de respuesta favorable del 4.3% y un tiempo de respuesta de 31 días hábiles.
- El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios del sector corresponde a 5.15.
- 9 instituciones registraron al menos una sanción (23%).
- Las sanciones impuestas sumaron un total de 18 sanciones, con un monto de 319,951 pesos.
- 31 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 2 instituciones reportaron un programa de educación financiera.

Casas de Cambio

- El total de Casas de Cambio que conforman al sector corresponde a 8.
- No hay reclamaciones para el sector.
- No hay sanciones para el sector.
- 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 a 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 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.
•Dos instituciones dieron cumplimiento al 100% de los Registros, una falló en la actualización de todos los Registros obligatorios (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 628.
•537 instituciones cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 79 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o IFIT).
•12 instituciones no dieron cumplimiento a ninguno de los Registros obligatorios.
•83 cuentan con programas de Educación Financiera

Almacenes Generales de Depósito
•El total de Almacenes Generales de Depósito que conforman al sector, corresponde a 19.
•10 instituciones cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 5 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o IFIT).
•3 instituciones no cumplieron con ningún Registro Obligatorio.
•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, 1 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES, REUNE y/o IFIT).
•3 fallaron en la actualización de todos los Registros Obligatorios.
•Ninguna institución reportó programa de educación financiera

Sociedades Controladoras
•El total de Sociedades Controladoras que conforman al sector, corresponde a 23.
•9 instituciones cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 14 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES y/o IFIT).
•Sólo 1 institución reportó programa de educación financiera.

Sociedades de Inversión Especializadas de Fondos para el Retiro (SIEFORES)
•El total de SIEFORES que conforman al sector, corresponde a 76.
•14 instituciones cumplieron con el 100% de sus obligaciones, 45 fallaron en la actualización de un Registro obligatorio (SIPRES y/o IFIT).
•17 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.

	Página
Resultados de la Evaluación y Vigilancia	**234**
Resultados de la Verificación e Inspección	**236**
Cláusulas Abusivas	**242**

1.- Resultados de Evaluación y Vigilancia

Se concluyó el siguiente ejercicio iniciado en **2017.**

La Dirección de Evaluación de Productos de SOFOMES, E.N.R., y Uniones de Crédito en adición al Programa Anual de Supervisión 2017, procedió a evaluar un CUARTO PRODUCTO denominado "Crédito por Internet", mismo que ofertaron 12 entidades de este sector, lo anterior derivado de la penetración que ha tenido dicho producto en el mercado.

Las entidades financieras a las que se les requirió información para poder ser evaluadas fueron:

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	**4FINANCE,** 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, EN.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

Los resultados de las evaluaciones fueron:

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)	• 7 SOFOM E.N.R.	• N/A	• 8.2	• 40

N/A No aplica

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:

11 entidades evaluadas en Primera Supervisión fueron nuevamente requeridas mediante **Oficios de fecha 7 de diciembre de 2017.**

(2) De las 11 SOFOM, E.N.R. requeridas para el proceso de Supervisión, **completaron el proceso 7**, toda vez que 3 SOFOM, E.N.R., respondieron haber cancelado el producto por lo que no pudieron ser revisadas nuevamente (Credicohete, Préstamos Expeditos y Confianza Digital) y 1 SOFOM, E.N.R., no respondió el requerimiento por lo que fue enviada a sanción quedando igualmente fuera de la evaluación (Conlana Capital).

Actividades de Supervisión, Vigilancia e Inspección

Se inició y concluyó con el **Programa Anual de Supervisión 2018**, el cual arroja los siguientes resultados:

Producto	Instituciones Evaluadas	Calificación Promedio Final Supervisión	No. Documentos Evaluados
Cuenta de Depósito	• 25 Bancos (1)	• 5.2	• 465
Crédito Garantizado a la Vivienda	• 12 Bancos (2)	• 5.5	• 120
Crédito de Nómina en Sucursales	• 12 Bancos (3)	• 6.6	• 179
Crédito Personal o de Nómina en ATM	• 9 Bancos (4)	• 7.0	• 174
Seguro de Casa Habitación	• 15 Instituciones de Seguro	• 5.7	• 197
Crédito de Habilitación o Avío	• 20 SOFOM E.N.R. (5)	• 1.8	• 226
Crédito Refaccionario	• 20 SOFOM E.N.R. (6)	• 1.6	• 236
Crédito de Habilitación o Avío	•20 UNIONES DE CRÉDITO (7)	• 0.9	• 116
Crédito Refaccionario	•20 UNIONES DE CRÉDITO (8)	• 2.0	• 108
Crédito Simple	•10 SOCAPS (9) •6 SOFIPOS	• 2.5 • 3.2	• 96 • 65
P.R.L.V.	•22 SOCAPS (10) •16 SOFIPOS	• 4.0 • 1.9	• 196 • 134

(1)De las 30 Instituciones requeridas para el proceso de Supervisión, completaron el proceso 25, toda vez que Banco Base, Banco Interacciones, Banco Invex y Banco Monex, señalaron que no ofrecían el producto o bien que no tuvieron expedientes en el periodo solicitado. Asimismo, Banco Inbursa al no estar de acuerdo con el Programa de Cumplimiento Forzoso, interpuso una demanda de amparo, por lo que se determinó no integrarla.

(2)De las 20 Instituciones requeridas para el proceso de Supervisión, completaron el proceso 12, toda vez que Cibanco, Banco Basí, Banco Interacciones, Banco Inmobiliario Mexicano, Banco Azteca, Banco Autofin México y Banco Ahorro Famsa, señalaron que no ofrecían el producto o bien que no tuvieron expedientes en el periodo solicitado. Asimismo, Banco Multiva no se integró a la evaluación debido a que el crédito del cliente entregado supera las 900 mil Udis.

(3)De las 17 Instituciones requeridas para el proceso de Supervisión, completaron el proceso 12, toda vez que Intercam Banco, Banco Azteca, Banco Basí, Cibanco, y Banco Ahorro Famsa, señalaron que no ofrecían el producto o bien que no tuvieron expedientes en el periodo solicitado.

(4)De las 22 Instituciones requeridas para el proceso de Supervisión, completaron el proceso 9, toda vez que Banco Multiva, Banca Mifel, Intercam Banco, Banco Compartamos, Cibanco, Banco Basí, Banregio, Bankaool, BanCoppel, Banco del Bajío, Banco Azteca, Banco Ahorro Famsa y ABC Capital, señalaron que no ofrecían el producto o bien que no tuvieron expedientes en el periodo solicitado.

(5) De las 20 SOFOM E.N.R requeridas para el proceso de Supervisión de Crédito Habilitación y Avío, completaron el proceso 18, toda vez que 1 SOFOM, E.N.R., envió casos reales a las 900 UDIS (LI Financiera) y 1 SOFOM, E.N.R., reportó no haber colocado producto en el periodo requerido por lo que igualmente queda fuera de la evaluación (Agrofinanciera El Valle) lo que un total de 20 requeridas. Así mismo, se procedió a realizar las sanciones correspondientes, las cuales fueron turnadas a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones.

(6) **De las 20 SOFOM E.N.R., requeridas para el proceso de Supervisión de Crédito Refaccionario, completaron el proceso 18, toda vez que 1 SOFOM, E.N.R., envió casos reales superiores a las 900 000 UIDS (LC Liquidez Corporativa) y 1 SOFOM, E.N.R., no respondió el requerimiento por lo que fue enviada a sanción quedando igualmente fuera de la evaluación (Ainive) lo que da un total de 20 entidades requeridas. Asimismo, se procedió a realizar las sanciones correspondientes, las cuáles fueron turnadas a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones.**

NOTA ACLARATORIA: Toda vez que se automatizó en un 100% el Programa Anual de Supervisión de la DEPSU a través del SIES (Sistema Integral de Evaluación y Supervisión) las calificaciones fueron redondeadas por dicho Sistema haciendo la adecuación de una décima de punto en la calificación final promedio del sector con relación a la reportada en la Junta de Gobierno anterior.

(7) De las 20 Uniones de Crédito requeridas para el proceso de Supervisión de Crédito de Habilitación o Avío completaron el proceso 11, toda vez que 9 Uniones de Crédito reportaron no haber colocado producto en el periodo requerido quedando fuera de la evaluación (Credicor Mexicano, Concreces, Define, Comarca Lagunera, Industria de la Construcción de Aguascalientes, Provincia Mexicana, General, Mixta de Coahuila y Regional del Norte de Veracruz) lo que da un total de 20 entidades requeridas. Así mismo se procedió a realizar las sanciones correspondientes, las cuales fueron turnadas a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones.

(8) De las 20 Uniones de Crédito requeridas para el proceso de Supervisión, completaron el proceso 10, toda vez que 1 Unión de Crédito no dio contestación al requerimiento quedando fuera de la evaluación (Soconusco) y 9 Uniones de Crédito reportaron no haber colocado producto en el periodo requerido por lo que igualmente quedan fuera de la evaluación (Protección Patrimonial, Define, Comarca Lagunera, Industria de la Construcción de Aguascalientes, Industria Litográfica, Provincia Mexicana, Mixta de Coahuila, Progreso y Tabasco) lo que da un total de 20 entidades requeridas. Asimismo, se procedió a realizar las sanciones correspondientes, las cuales fueron turnadas a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones.

NOTA ACLARATORIA: Toda vez que se automatizó en un 100% el Programa Anual de Supervisión de la DEPSU a través del SIES (Sistema Integral de Evaluación y Supervisión) las calificaciones fueron redondeadas por dicho Sistema haciendo la adecuación de dos décimas de punto en la calificación final promedio del sector con relación a la reportada en la Junta de Gobierno anterior.

(9) Se solicitó a 11 SOCAPS; sin embargo, completaron el proceso 10, toda vez que Caja Buenos Aires será evaluada en el producto Depósito a Plazo Fijo en el año.

(10) Caja Popular de Ahorros Yanga y Consejo de Asistencia al Microemprendedor no celebraron operaciones en el periodo requerido, a Caja Popular Tanhuato no pudo notificársele el oficio de requerimiento por estar en una zona en conflicto por delincuencia y Caja Popular Apaseo el Alto no contestó el requerimiento, por lo que las cuatro Instituciones no participaron en la evaluación.

Se encuentran en proceso de conclusión los siguientes productos del ejercicio 2018:

Producto	Instituciones Evaluadas	Calificación Preliminar Promedio Supervisión	No. Documentos Evaluados
Seguro de Daños (relacionado con crédito hipotecario)	• 11 Instituciones de Seguros	• 2.2	• 156
Seguro de Vida (relacionado con crédito hipotecario)	• 12 Instituciones de Seguros	• 3.6	• 158
Seguro de Vida para Migrantes	• 2 Instituciones de Seguros	• 4.4	• 15

2.- Resultados de Verificación e Inspección

Verificación

Respecto a las 30 Visitas Calendarizadas que se llevaron a cabo en 2018 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
01	REFÁCIL, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	08 diciembre 2017	01 febrero 2018	En ambas atribuciones se envía sanción por no proporcionar la información requerida.
02	MONTE MITLA, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	08 diciembre 2017	01 febrero 2018	En ambas atribuciones se envía sanción por no proporcionar la información requerida.
03	FINALDO, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	08 diciembre 2017	06 febrero 2018	Esta entidad financiera se encuentra **ILOCALIZABLE** por lo que no fue posible llevar a cabo la visita de verificación ni evaluar los documentos solicitados.
04	PRÁCTICA CAPITAL, S.A.. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	08 diciembre 2017	06 febrero 2018	En ambas atribuciones no se pudo evaluar por no haber solicitado historiales crediticios a sus clientes ni tener terminaciones de operaciones anticipadas en el periodo requerido.
05	AYUDA-TM CAPITAL, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	08 diciembre 2017	01 marzo 2018	Esta entidad financiera se encuentra **ILOCALIZABLE** por lo que no fue posible llevar a cabo la visita de verificación ni evaluar los documentos solicitados.
06	CRECE POR TI, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	08 diciembre 2017	01 marzo 2018	Esta entidad financiera se encuentra **ILOCALIZABLE** por lo que no fue posible llevar a cabo la visita de verificación ni evaluar los documentos solicitados.

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	PROBENSO GROUP, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	08 diciembre 2017	06 marzo 2018	1. SIC´s No se pudo evaluar por tener en el periodo requerido. 2. TERMINACIÓN ANTICIPADA DE OPERACIONES ACTIVAS PRESENTÓ UNA CALIFICACIÓN DE 6.3. **PROCESO CONCLUIDO.**
08	GF OM ,S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	08 diciembre 2017	09 marzo 2018	1. SIC´s PRESENTÓ UNA CALIFICACIÓN DE 8.6 2. TERMINACIÓN ANTICIPADA DE OPERACIONES ACTIVAS no se pudo evaluar por no tener el período requerido. **PROCESO CONCLUIDO.**
09	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS AUTLÁN, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	08 diciembre 2017	08 y 09 marzo 2018	En ambas atribuciones no se pudo evaluar por no haber solicitado historiales crediticios a sus clientes ni tener terminaciones de operaciones anticipadas en el periodo requerido. **PROCESOS CONCLUIDOS.**
10	ASISTENCIA PRODUCTIVA PARA EL SECTOR RURAL, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	08 diciembre 2017	14 marzo 2018	En ambas atribuciones no se pudo evaluar por no haber solicitado historiales crediticios a sus clientes ni tener terminaciones de operaciones anticipadas en el periodo requerido. **PROCESOS CONCLUIDOS.**
11	CONCREEC, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	08 diciembre 2017	16 marzo 2018	Esta entidad se encuentra como **ILOCALIZABLE** por lo que no fue posible llevar a cabo la visita de verificación ni evaluar documentos.
12	AGROFINANCIERA DEL SURESTE, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	08 diciembre 2017	27 marzo 2018	En ambas atribuciones no se pudo evaluar por no haber solicitado historiales crediticios a sus clientes ni tener terminaciones de operaciones anticipadas en el periodo requerido. **PROCESOS CONCLUIDOS**.
13	APOYO ECONÓMICO POPULAR DE FOMENTO Y DESARROLLO PARA EL CAMPO Y LA CIUDAD, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	08 diciembre 2017	N/A	De conformidad con la autorización solicitada por la Dirección General de Dictaminación y Supervisión en la 2ª Sesión Ordinaria del Comité de Supervisión de fecha 28 de marzo de 2018 se **SUSTITUYE por la entidad financiera IMAGINA TU CRECIMIENTO, S.A.P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R**.
14	IMAGINA TU CRECIMIENTO, S.A.P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	05 abril 2018	01 junio 2018	Esta entidad se encuentra como **ILOCALIZABLE** por lo que no fue posible llevar a cabo la visita de verificación ni evaluar documentos.
15	DINGDE, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	08 diciembre 2017	16 mayo 2018	De conformidad con la autorización solicitada por la Dirección General de Dictaminación y Supervisión en la 2ª Sesión Ordinaria del Comité de Supervisión de fecha 28 de marzo de 2018 se **SUSTITUYE por la entidad financiera ROMYFIN, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.**
16	ROMYFIN, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	05 abril 2018	08 junio 2018	En ambas atribuciones no se pudo evaluar por no haber solicitado historiales crediticios a sus clientes ni tener terminaciones de operaciones anticipadas en el periodo requerido. **PROCESOS CONCLUIDOS.**
17	VI CAPITAL, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	08 diciembre 2017	04 abril 2018	1. SIC´s PRESENTÓ UNA CALIFICACIÓN DE 10 2. TERMINACIÓN ANTICIPADA DE OPERACIONES ACTIVAS no se pudo evaluar por no tener el período requerido. **PROCESO CONCLUIDO.**

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	TERTIUS, S.A.P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	08 diciembre 2017	09 abril 2018	En ambas atribuciones no se pudo evaluar por no haber solicitado historiales crediticios a sus clientes ni tener terminaciones de operaciones anticipadas en el periodo requerido. **PROCESOS CONCLUIDOS.**
19	ADMINISTRACIÓN SOLIDARIA MEXICANA, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	08 diciembre 2017	04 mayo 2018	En ambas atribuciones no se pudo evaluar por no haber solicitado historiales crediticios a sus clientes ni tener terminaciones de operaciones anticipadas en el periodo requerido. PROCESOS CONCLUIDOS. **Asimismo, la entidad financiera fue LIQUIDADA con fecha 25 de mayo de 2018.**
20	FINDESOL KAPITAL, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	08 diciembre 2017	04 mayo 2018	En ambas atribuciones no se pudo evaluar por no haber solicitado historiales crediticios a sus clientes ni tener terminaciones de operaciones anticipadas en el periodo requerido. **PROCESOS CONCLUIDOS.**
21	FINANCIERA AL INSTANTE, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	08 diciembre 2017	04 mayo 2018	Esta entidad se encuentra como **ILOCALIZABLE** por lo que no fue posible llevar a cabo la visita de verificación ni evaluar documentos.
22	DAIMLER FINANCIAL SERVICES, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	08 diciembre 2017	04 mayo 2018	1. SIC´s PRESENTÓ UNA CALIFICACIÓN DE 7.6 2. TERMINACIÓN ANTICIPADA DE OPERACIONES ACTIVAS PRESENTÓ UNA CALIFICACIÓN DE 3.8. **PROCESOS CONCLUIDOS**.
23	GMV CONTINENTAL, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	08 diciembre 2017	04 mayo 2018	Esta entidad se encuentra como **ILOCALIZABLE** por lo que no fue posible llevar a cabo la visita de verificación ni evaluar documentos.
24	SANDOVALESCO, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	08 diciembre 2017	04 mayo 2018	En ambas atribuciones no se pudo evaluar por no haber solicitado historiales crediticios a sus clientes ni tener terminaciones de operaciones anticipadas en el periodo requerido. **PROCESOS CONCLUIDOS.**
25	SERVICIOS GLOBALES CONSOLIDADOS, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R	08 diciembre 2017	09 mayo 2018	Esta entidad se encuentra como **ILOCALIZABLE** por lo que no fue posible llevar a cabo la visita de verificación ni evaluar documentos.
26	THE STREET, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	08 diciembre 2017	09 mayo 2018	Esta entidad se encuentra como **ILOCALIZABLE** por lo que no fue posible llevar a cabo la visita de verificación ni evaluar documentos.
27	ACCEDE, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	08 diciembre 2017	15 mayo 2018	1. SIC´s PRESENTÓ UNA CALIFICACIÓN DE 8.0 2. TERMINACIÓN ANTICIPADA DE OPERACIONES ACTIVAS no se pudo evaluar por no tener el período requerido. **PROCESO CONCLUIDO.**
28	INCENTIVA NEGOCIOS, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	08 diciembre 2017	16 mayo 2018	Esta entidad se encuentra como **ILOCALIZABLE** por lo que no fue posible llevar a cabo la visita de verificación ni evaluar documentos.

No.	Entidad Financiera Requerida para Verificación	Fecha de Solicitud para visita de verificación formulada a la DGDS	Fecha de Recepción de la Información	Estatus
29	BRASKEM MÉXICO PROYECTOS, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	08 diciembre 2017	22 mayo 2018	La entidad financiera no atendió lo solicitado por la Dirección de Evaluación de Productos de SOFOMES, E.N.R., y UNIONES DE CRÉDITO por lo que se envía a **SANCIÓN** conforme el Art.40 LTOSF.
30	DIAGEO MÉXICO, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	08 diciembre 2017	22 mayo 2018	En ambas atribuciones no se pudo evaluar por no haber solicitado historiales crediticios a sus clientes ni tener terminaciones de operaciones anticipadas en el periodo requerido. **PROCESOS CONCLUIDOS.**
31	ADMINISTRACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA DE MICHOACÁN, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	08 diciembre 2017	08 junio 2018	1 SIC´s No se pudo evaluar por tener en el periodo requerido. 2. TERMINACIÓN ANTICIPADA DE OPERACIONES ACTIVAS PRESENTÓ UNA CALIFICACIÓN DE 10.0. **PROCESO CONCLUIDO.**
32	FINANCIERA CREDERE, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	08 diciembre 2017	N/A	De conformidad con la autorización solicitada por la Dirección General de Dictaminación y Supervisión en la 3ª Sesión Ordinaria del Comité de Supervisión de fecha 30 de mayo de 2018 se **SUSTITUYE por la entidad financiera NGC MÉXICO CFI, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.**
33	NGC MÉXICO CFI, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	31 mayo 2018	28 julio 2018	1. SIC´s PRESENTÓ UNA CALIFICACIÓN DE 9.2 2. TERMINACIÓN ANTICIPADA DE OPERACIONES ACTIVAS no se pudo evaluar por no tener el período requerido. **PROCESO CONCLUIDO.**

NOTA 1:

Para consultar la documentación de las Visitas de Verificación 2018 de las instituciones financieras, esta se encuentra disponible en los expedientes respectivos que se encuentran en los archivos que resguarda la Dirección de Evaluación de Productos de Sociedades Financieras de Objeto Múltiple y Uniones de Crédito adscrita a la Dirección General de Evaluación y Vigilancia.

La Dirección de Evaluación de Productos de SOFOM, ENR y Uniones de Crédito dio cumplimiento a lo acordado en la 2ª y 5ª Sesiones Ordinarias del Comité de Supervisión de fechas 28 de marzo y 27 de septiembre de 2018, se autorizaron las siguientes visitas especiales de verificación a las entidades financieras que:

a) Están dadas de alta y operación en el SIPRES
b) Ofertan productos por Internet
c) No tienen contratos de adhesión registrados en RECA
d) Presentan diversas inconsistencias en su operación y/o
e) Son objeto de denuncias por los usuarios de servicios financieros

A continuación se reportan los **resultados finales obtenidos derivados de las visitas de verificación especiales en 2018:**

No.	Entidad Financiera Requerida para Verificación	Fecha de Solicitud para visita de verificación formulada a la DGDS	Fecha de Recepción de la Información	Estatus
01	MAXCAPITAL INTERCONTINENTAL, S.A.P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	05 abril 2018	29 mayo 2018	La verificación no fue ATENDIDA por la entidad financiera por lo que no se tienen documentos para evaluar. **PROCESOS CONCLUIDOS.**
02	MFIV, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	05 abril 2018	27 abril 2018	En ambas atribuciones no se pudo evaluar por no haber solicitado historiales crediticios a sus clientes ni tener terminaciones de operaciones anticipadas en el periodo requerido. **PROCESOS CONCLUIDOS.**
03	FINANCIERA CR, CAPITAL, S.A.P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	05 abril 2018	27 abril 2018	1. SIC´s PRESENTÓ UNA CALIFICACIÓN DE 8.0 2. TERMINACIÓN ANTICIPADA DE OPERACIONES ACTIVAS no se pudo evaluar por no tener el período requerido. **PROCESO CONCLUIDO.**
04	DINAMISMO CON VALOR S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	05 abril 2018	28 junio 2018	En ambas atribuciones no se pudo evaluar por no haber solicitado historiales crediticios a sus clientes ni tener terminaciones de operaciones anticipadas en el periodo requerido. **PROCESOS CONCLUIDOS.**
05	CLICK SEGURIDAD JURÍDICA, S.A.P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	05 abril 2018	29 mayo 2018	Esta entidad se encuentra como **ILOCALIZABLE** por lo que no fue posible llevar a cabo la visita de verificación ni evaluar documentos.
06	ALRA DEL SUR, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	05 abril 2018	19 mayo 2018	Esta entidad se encuentra como **ILOCALIZABLE** por lo que no fue posible llevar a cabo la visita de verificación ni evaluar documentos.
07	CONFÍA EN EQUIPO, S.A.P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	03 octubre 2018	11 octubre 2018	Se llevó a cabo la revisión de 4 casos reales de los cuales se elaboraron: 1. OFICIO DE CUMPLIMIENTO FORZOSO, el cual ya fue notificado a la entidad ordenando apegar sus documentos a la norma en materia de transparencia. 2.SANCIONES de primera revisión remitidas a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones.
08	HIDALFIN, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	03 octubre 2018	18 octubre 2018	Esta entidad se encuentra como **ILOCALIZABLE** por lo que no fue posible llevar a cabo la visita de verificación ni evaluar documentos.
09	JOIN BUSINESS CAPITAL, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	12 octubre 2018	19 octubre 2018	Se llevó a cabo la revisión de 4 casos reales de los cuales se elaboraron: 1. OFICIO DE CUMPLIMIENTO FORZOSO, el cual ya fue notificado a la entidad ordenando apegar sus documentos a la norma en materia de transparencia. 2. SANCIONES de primera revisión remitidas a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones.

Inspección

- Los resultados de **Inspección 2018** (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.			
Volkswagen Bank	Del 19 de febrero al 23 de marzo	2	7.5
Banco Santander	Del 23 de abril al 8 de junio	5	6.8
Bancoppel	Del 30 de abril al 1 de junio	4	9.1
Scotiabank Inverlat	Del 14 de mayo al 22 de junio	5	5.6
Banco Nacional De México	Del 13 de agosto al 28 de septiembre	5	8.7
Bbva Bancomer	Del 03 de septiembre al 19 de octubre	5	7.4
Banorte	Del 03 de septiembre al 19 de octubre	5	10.0
HSBC México	Del 03 de septiembre al 19 de octubre	5	8.2
Inbursa	Del 22 de octubre al 23 de noviembre	3	6.7
Fundación Dondé Banco	Del 5 al 30 de noviembre	3	8.3
Entidades de Ahorro y Crédito Popular			
Caja Mitras	Del 8 al 19 de enero	5	5.6
CREDICLUB	Del 22 de enero al 02 de febrero	5	8.6
Te Creemos	Del 16 de abril al 25 de mayo	5	5.7
Cooperativa Nueva Atemajac Del Valle	Del 30 de abril al 11 de mayo	5	5.0
Caja Popular San Pablo	Del 20 al 31 de agosto	5	5.0
Caja Santa María	Del 3 al 14 de septiembre	5	5.0
Caja Popular Mexicana	Del 8 al 19 de octubre	5	6.8
Libertad Servicios Financieros	Del 29 octubre al 11 de noviembre	5	7.5
Caja Popular Tomatlán	Del 5 al 16 de noviembre	5	7.0
KU-BO FINANCIERO	Del 12 al 23 de noviembre	5	7.0

Nota: De las Instituciones reportadas en el periodo enero-diciembre 2017 que quedaron en proceso, se tienen las siguientes calificaciones: Banco Ahorro Famsa 7.3, Bansí 5.0, Capital Activo, S.A. de C.V., S.F.P. 0.7, Operadora de Recursos Reforma, S.A. de C.V., S.F.P. 0.2 y Caja Popular Tamazula, S.C. de A.P. de R.L. de C.V. 2.5.

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:

a. 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.
b. El ejercicio de evaluación y supervisión, que se lleva a cabo en apego al Programa Anual de Supervisión preestablecido.
c. 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 Nacional, 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 2018.

Acumulado Cláusulas Abusivas detectadas del 4 de marzo de 2015 al 31 de diciembre de 2018

Disposición Tercera, fracciones II a VIII

Sector	No. de Contratos Revisados	No. de Cláusulas Abusivas Detectas
BANCOS	1,667	490
SOFOM E.R.	230	27
SOCAPS	2,397	474
SOFIPOS	600	203
SOFOM E.N.R.	1,377	422
UNIONES DE CRÉDITO	117	26
ASEGURADORAS	307	2
Total	**6,695**	**1,644**

• 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 2018
Disposición Tercera, fracciones II a VIII

Sector	No. de Expedientes turnados para posible sanción	No. de Expedientes por elaborar para posible sanción	Total
BANCOS	490	0	**490**
SOFOM E.R.	27	0	**27**
SOCAPS	220	0	**220**
SOFIPOS	141	0	**141**
SOFOM E.N.R.	140	30	**170**
UNIONES DE CRÉDITO	14	0	**14**
ASEGURADORAS	0	0	**0**
Total	**1,032**	**30**	**1,062**

• 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 2018 como a continuación se muestran:

Órdenes de Supresión del 4 de marzo de 2015 al 31 de Diciembre de 2018

Sector	No. de Órdenes de Supresión enviadas a las Instituciones Financieras
BANCOS	**490**
SOFOM E.R.	**104**
SOFIPOS	**152**
SOCAPS	**381**
SOFOM E.N.R.	**362**
UNIONES DE CRÉDITO	**20**
ASEGURADORAS	**0**
Total	**1,509**

Sin embargo, si es posible señalar que para el periodo enero-diciembre 2018, **se han revisado 1,181 Contratos de Adhesión, detectándose 206 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.

Por lo anterior, las Cláusulas Abusivas detectadas bajo este supuesto si nos permiten reportar datos de enero a diciembre de 2018:

Acumulado Cláusulas Abusivas de enero a diciembre de 2018
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	0	0	9	1	3	0	13
SOFOM E.R.	0	0	0	0	0	0	0
SOCAPS	0	0	0	0	0	0	0
SOFIPOS	0	0	0	0	0	0	0
SOFOM E.N.R.	0	12	0	25	12	1	50
UNIONES DE CRÉDITO	0	0	0	8	4	0	12
ASEGURADORAS	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	12	9	34	19	1	75

Anuario Estadístico 2018

Se terminó de realizar en Mayo de 2019.