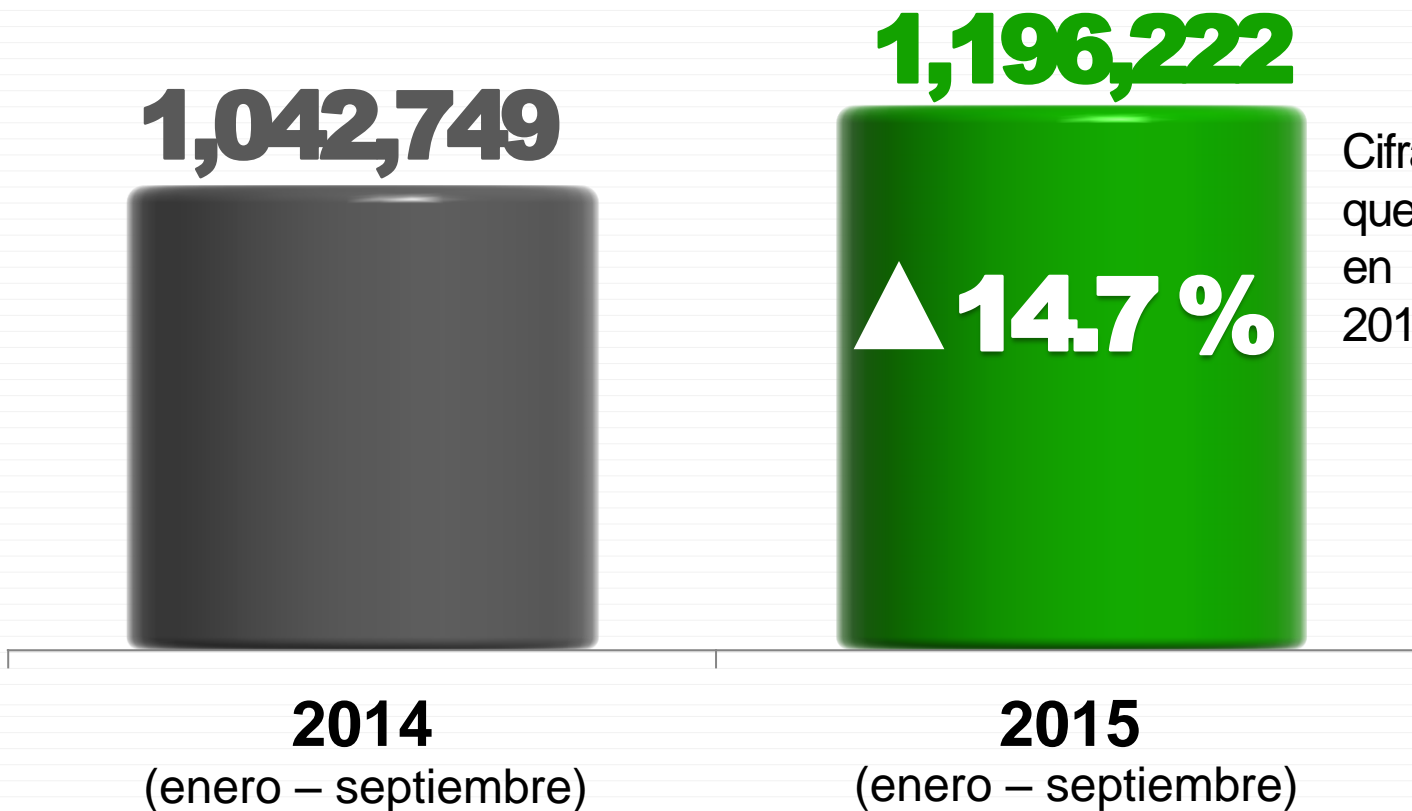


INFORME DE JUNTA DE GOBIERNO

De enero-septiembre del 2015, se realizaron 1,196,222 acciones de defensa (AD), **153 mil acciones más** respecto al mismo periodo del año pasado:



Cifra similar a lo que se atendió en todo el año 2012.

PERSONAS ATENDIDAS EN PROMEDIO:

Periodo	2014	2015	
AL TRIMESTRE	347 mil	400 mil	53 mil más
POR MES	115 mil	133 mil	18 mil más
AL DÍA	5 mil	6 mil	Mil más

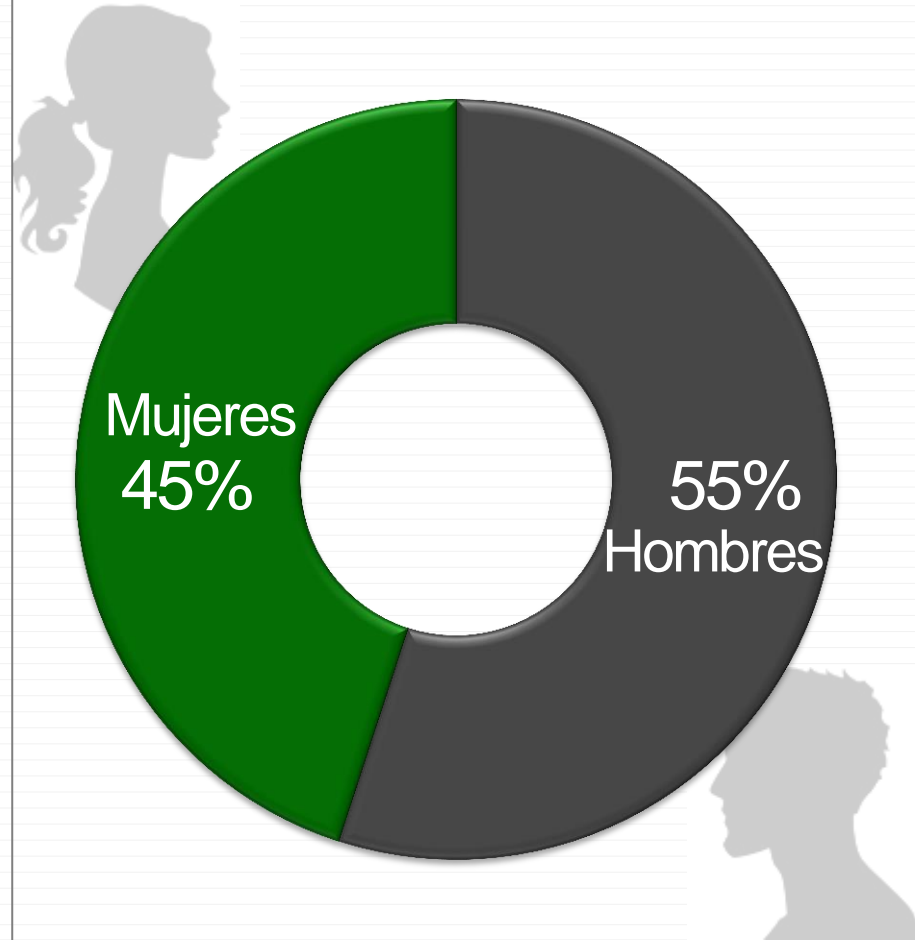


Por rango de edad

Rango de Edad	Acciones de Defensa	Part.	Población adulta (Part.)
Entre 18 y 29 años	207,000	17%	30%
Entre 30 y 39 años	303,962	25%	22%
Entre 40 y 49 años	281,993	24%	19%
Entre 50 y 59 años	213,180	18%	14%
Entre 60 y 69 años	141,612	12%	8%
Entre 70 y 79 años	41,016	3%	4%
Más de 80 años	7,459	1%	2%
Total	1,196,222	100%	100%

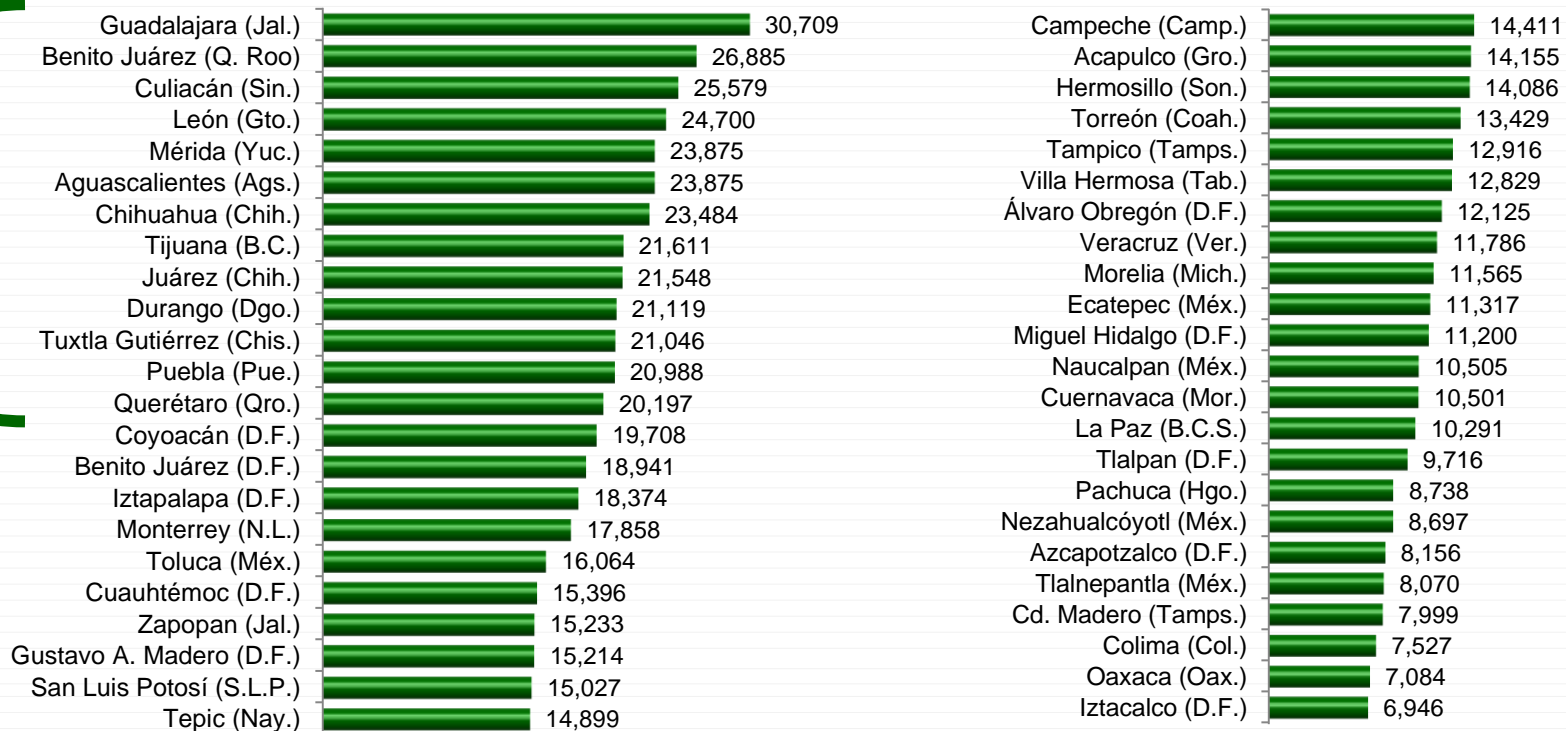
- El 49% se concentra entre personas de entre 30 y 49 años.
- En materia de emisión de reportes de Buró se registra el 54%.

Por sexo



Por Municipio

En 2,325 municipios del país se registra al menos una Acción de Defensa (95% de cobertura nacional), de éstos, **46 CONCENTRAN*** el 60% de las AD.



Los 13 primeros municipios son del interior de la republica (concentran 25%)

(*) Estos 46 municipios registran 27.2 millones de adultos, es decir, más de una tercera parte de la población total adulta.

ACCIONES DE DEFENSA (ENERO-SEPTIEMBRE)

	2014	2015	Var.
ASESORÍAS	874,710	1,011,777	16%
• CAT (Centro de atención Telefónica)	393,678	367,393	-7%
• Delegaciones	481,032	644,384	34%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)*	330,605	388,199	17%
RECLAMACIONES	168,039	184,445	10%
Controversias	160,033	174,309	9%
• Gestión Ordinaria	8,458	6,767	-20%
• Gestión Electrónica**	116,025	113,603	-2%
• Gestión Redeco (Cobranza)	7,862	24,107	207%
• Conciliación	27,688	29,832	8%
Solicitud de Dictamen	5,762	7,150	24%
Solicitud de Defensoría	1,104	1,603	45%
Defensoría Legal Gratuita	1,121	1,261	12%
Asesorías Jurídicas Penales	16	119	644%
TOTAL***	1,042,749	1,196,222	15%

(*) Asesorías realizadas por Delegaciones y CAT sobre la emisión de reporte de crédito.

(**) La disminución de las Gestiones Electrónicas se debe a la incorporación del nuevo proceso de Gestión Redeco.

(***) Adicionalmente existen para 2014, 2 arbitrajes y 1 concurso mercantil; para 2015, 1 arbitraje, 1 concurso mercantil y 1 liquidación judicial.

MÁS ASESORÍAS OTORGADAS (ENERO-SEPTIEMBRE)

El **CRECIMIENTO DE LAS ASESORÍAS** se debe principalmente al aumento de los siguientes sectores:

Sector	2014	2015	Crecimiento
BURÓS DE CRÉDITO	347,512	424,346	60 mil más: De emisiones del Reporte de Crédito Especial en los Estados. <u>Chiapas, Quintana Roo, Guanajuato y Estado de México presentan el mayor crecimiento nominal</u>
BANCOS	210,457	233,415	23 mil más: Principalmente en tarjeta de crédito, débito y cuentas de cheques
SEGUROS	23,176	45,233	22 mil más: <u>Se duplicaron las asesorías.</u> Vida SIAB-vida, Vida Individual y Daños en automóviles

RECLAMACIONES ATENDIDAS (ENERO-SEPTIEMBRE)

6 DE CADA 10 RECLAMACIONES fueron al sector de la Banca Comercial:

Sector	2014	2015	Part.	Var.
BANCOS	106,137	112,519	61%	6%
SEGUROS	22,363	24,461	13%	9%
BURÓS DE CRÉDITO	19,679	20,878	11%	6%
AFORES	9,242	11,003	6%	19%
SOFOM ENR	5,412	7,009	4%	30%
SOFOM ER	1,690	4,004	2%	137%
OTROS	3,516	4,571	2%	-
	168,039	184,445	100%	10%

RECLAMACIONES ATENDIDAS (ENERO-SEPTIEMBRE)

En materia de **BANCOS**, 10 productos agrupan el 95% de las reclamaciones:

PRODUCTO	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamos	Part. (%)	Reclamos	Part. (%)	
Total Reclamaciones	106,137	100	112,519	100	6
Tarjeta de crédito	55,514	52	53,049	47	-4
Tarjeta de débito	14,618	14	16,202	14	11
Crédito personal	8,022	8	10,669	9	33
Cuenta de cheques	5,753	5	6,837	6	19
Cuenta de ahorro	6,317	6	6,547	6	4
Cuenta de nómina	4,644	4	4,419	4	-5
Crédito de nómina	1,860	2	2,583	2	39
Crédito al auto	1,919	2	2,326	2	21
Crédito hipotecario	1,827	2	2,212	2	21
Crédito simple	1,195	1	1,984	2	66
Resto de productos	4,468	4	5,691	5	-

RECLAMACIONES ATENDIDAS (ENERO-SEPTIEMBRE)

En materia de **SEGUROS**, 8 productos agrupan el 91% de las reclamaciones:

PRODUCTO	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamos	Part. (%)	Reclamos	Part. (%)	
Total Reclamaciones	22,363	100	24,461	100	9
Daños - Automóviles	8,438	38	9,453	39	12
Vida - Individual	7,083	32	8,146	33	15
Gastos médicos mayores	1,068	5	1,489	6	39
Accidentes personales	1,187	5	1,041	4	-12
Vida - Colectivo	1,234	6	1,015	4	-18
Daños - Diversos misceláneos	435	2	408	2	-6
Vida - Seguro de desempleo	425	2	380	2	-11
Vida - Grupo	225	1	250	1	11
Resto de Productos	2,268	10	2,279	9	-

RESOLUCIÓN GENERAL DE LAS RECLAMACIONES

(TODOS LOS SECTORES)

	Respuesta favorable al Usuario
RECLAMACIONES	51.9%
• Controversias a favor del usuario	51.5%
• Dictámenes emitidos	49.6%
• Defensorías legales favorables al usuario	99.3%
(El 57% de las defensorías se otorgaron a ADULTOS MAYORES)	

De los dictámenes emitidos, 511 fueron Títulos ejecutivos, todos del sector Bancos y del producto Cuenta de Cheques.

MULTAS IMPUESTAS (ENERO-SEPTIEMBRE)

En total:	2014	2015	VAR. (2015 vs. 2014)
Multas	2,826	3,588	27%
Monto (mdp)	67.2	99.8	32.6 mdp más (49%)

Por ley:	2014	2015	VAR. (2015 vs. 2014)
Ley de CONDUSEF:	2,198	2,513	14%
LTYOSF:	628	1,075	71%

Sectores más multados:	2014		2015		VAR. (2015 vs. 2014)	
	Ley Condusef	LTYOSF	Ley Condusef	LTYOSF	Ley Condusef	LTYOSF
SOFOM:	932	60	1,453	428	56%	613%
Bancos:	522	567	615	626	18%	10%
Aseguradoras:	566	0	258	0	-54%	-

Principalmente el incremento se debe:

1. A la emisión de tarjeta de crédito sin solicitud, y
2. Al incumplimiento de Registros (REUNE, SIPRES, RECO).

REDECO: REGISTRO DE DESPACHOS DE COBRANZA

■ De 3,181* Entidades Financieras, **365** registraron y/o actualizaron la información de los Despachos de Cobranza, lo que representa un **11.47%** del total de entidades.

ENTIDAD FINANCIERA	*REDECO	CON DESPACHOS REGISTRADOS
Banca de Desarrollo	7	-
Banca Múltiple**	44	26
Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo	143	58
Sociedades Financieras Comunitarias	1	-
Sociedades Financieras de Objeto Múltiple E.N.R.	2,794	219
Sociedades Financieras de Objeto Múltiple E.R.	46	29
Sociedades Financieras Populares	46	17
Uniones de Crédito	100	16
TOTAL GENERAL	3,181	365

(*) Número de Entidades Financieras conforme a SIPRES que otorgan créditos

(**) Incluye SOFOM E.R. vinculadas a bancos

- La Entidad Financiera que tiene más Despachos de Cobranza registrados es Banco Ahorro Famsa, con **325**.

REDECO: REGISTRO DE DESPACHOS DE COBRANZA

■ Al mes de septiembre de 2015 se recibieron **23,647 RECLAMACIONES**.

■ **LOS BANCOS ENCABEZAN LA LISTA** al concentrar el 79% de los reclamos, seguidos de las SOFOM 18% y las Entidades de Ahorro y Crédito Popular 3%.

Sectores	2015	PART. (%)
Bancos	18,756	79.3
SOFOM ENR	2,559	10.8
SOFOM ER	1,636	6.9
EACP (Sofipo, Socap y Sofico)	578	2.4
Banca de Desarrollo	103	0.4
Uniones de Crédito	15	0.4
Total	23,647	100.0

La causa “Gestión de Cobranza sin ser el Usuario, cliente y/o socio deudor” es la de mayor incidencia.

REDECO: REGISTRO DE DESPACHOS DE COBRANZA

Distribución de las quejas del sector Bancos

	Quejas	Quejas no atendidas	% de quejas no atendidas
Banamex	4,208	9	0.2
Banco Santander	3,534	0	-
BBVA Bancomer	3,329	0	-
Banorte IXE	2,163	7	0.3
Scotiabank	1,022	1	0.1
HSBC	967	0	-
Banco Azteca	955	644	67.4
Banco Ahorro Famsa	563	5	0.9
Banco Wal-Mart	415	1	0.2
American Express	411	0	-
Banco Inbursa	326	0	-
Banco Invex	189	2	1.1
Banco Compartamos	181	0	-
Volkswagen Bank	137	0	-
BanCoppel	117	1	0.9
Banca Afirme	88	34	38.6
Otros Bancos	151	52	34.4
Total	18,756	756	4.0

MICROSITIO “CONOCE Y DENUNCIA LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS”

Al mes de septiembre existen **368 CLÁUSULAS ABUSIVAS VIGENTES.**

Sector	Contratos revisados	Número de Instituciones que tienen contratos con cláusulas abusivas	Número de cláusulas abusivas detectadas	Número de cláusulas eliminadas	Número de cláusulas abusivas vigentes
BANCOS	629	13	322	127	195
SOFOM, E.R.	128	1	3	3	0
SOCAPS	88	26	93	26	67
SOFIPOS	75	33	86	14	72
SOFOM, E.N.R.	117	31	45	13	32
UNIONES DE CRÉDITO	9	2	2	0	2
Total	1,046	106	551	183	368

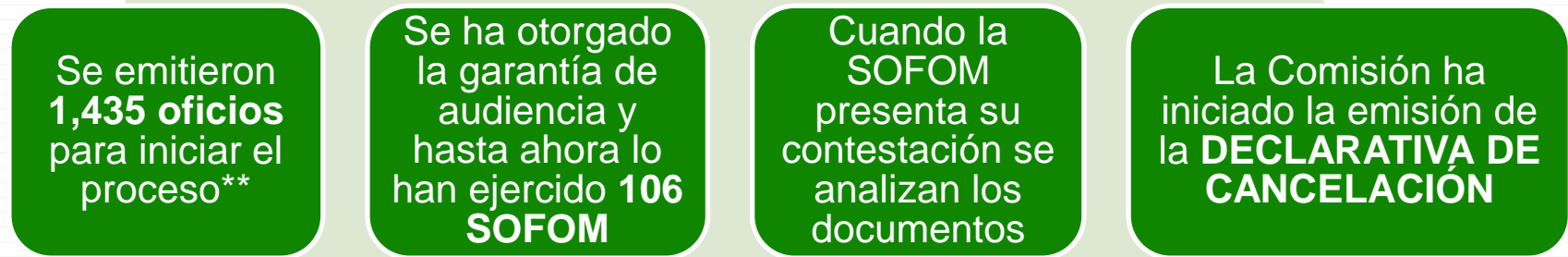
En materia de Bancos, Afirme tiene 170 cláusulas abusivas vigentes, Banregio 9, Bajío 6 y Bansí 4.

- Estas disposiciones **SE TRABAJARON** con la CNSF, la Unidad de Seguros, Pensiones y Seguridad Social, así como la AMIS.
- Hasta ahora, **SÓLO PODÍAMOS EMITIR RECOMENDACIONES** en materia de transparencia.
- Se establecen **21 SANAS PRÁCTICAS** generales y dos artículos específicos en la contratación de **SEGUROS VÍA TELEFÓNICA**.

Prácticamente con esta disposición, CONDUSEF cumple con los compromisos derivados de la Reforma Financiera

PROCESO DE CANCELACIÓN SOFOM

- 1,449 SOFOMES ENR **NO CUMPLIERON** con el proceso de Renovación de su registro que equivale al 5.7% de la cartera reportada (20,271,000)*.



- La cancelación la debe de inscribir la SOFOM en el Registro Público de Comercio, y cuentan con 60 días hábiles para oponerse.

Existe **ALTA PROBABILIDAD** de que las entidades incumplan con dicho registro.

Es un proceso que llevará varios meses.

(*) Datos a julio 2015

(**) 520 fueron notificadas, 14 se transformaron o liquidaron y 915 no se localizaron en el domicilio registrado en el SIPRES, lo que implicará que la Comisión les notifique la cancelación a través del Diario Oficial de la Federación.

El 30 de septiembre se **ACTUALIZÓ EL BURÓ** con cifras de enero-junio de 2015:



**La información que necesitas
para ganar**

El Buró contiene información de 4,248 entidades financieras agrupadas en 25 sectores financieros.

Información relevante mostrada en el Buró:

1

Reclamaciones: **2 millones 567 044**

2

Índices de Desempeño de las Instituciones: **calidad en la atención a los usuarios:**
Bancos: 8.1, Aseguradoras: 7.3, Afores: 7.7, Sofom ENR: 4.1

3

Productos evaluados: **720 calificaciones (626 aprobatorias y 94 reprobatorias)**

4

Sesiones acumuladas de Consulta al Buró: **485,356. Sólo en el mes de septiembre fueron 45,824**

5

Fichas técnicas del Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros: **9,446**

MULTICOMPAREDOR DE CRÉDITOS

Hasta ahora se han dado a conocer los Multicomparador de:

CRÉDITO DE NÓMINA Y PERSONAL

Cuenta con información de **32 entidades financieras** (Bancos, SOFOMES y SOFIPOS), así como de **41 PRODUCTOS**.



CRÉDITO AUTOMOTRIZ

Cuenta con información de **15 entidades financieras** (10 Bancos y 5 Financieras (SOFOMES ER y ENR)).



La Finalidad es que los usuarios puedan **COMPARAR ANTES DE CONTRATAR** las opciones que se encuentran disponibles en el mercado y elegir la que más le convenga.



Se desarrolló la aplicación móvil para teléfono celular en sus versiones Android e IOS.

■ Instituciones Participantes en Sede Central:

Se contó con la participación de 57 Instituciones a través de stands, actividades en Auditorio, Aulas de Talleres y Foro Teatral, así como el patrocinio de espacios, material promocional y otras acciones.

■ Instituciones que participaron:

- 18 Instituciones de Gobierno
- 16 Instituciones Bancarias
- 1 Afore
- 7 Gremios
- 6 Aseguradoras
- 9 Instituciones más considerando tres instituciones que se sumaron a la iniciativa este año.

SEMANA NACIONAL DE
EDUCACIÓN
FINANCIERA
2 0 1 5

■ Numeralía Sede Central:

Total de actividades 1,870 entre: dinámicas, juegos, obras de teatro, concursos, talleres, proyecciones de cine y conferencias.

Asistencia:

	2014	2015
Lugar Sede	43,002	117,037
Operador Logístico	27,911	53,335

Se distribuyeron 88,840 materiales entre: revista “Proteja su Dinero”, Cuentos, juegos infantiles y de mesa, Cuadernos de Educación Financiera y Material promocional.

Sobre la percepción de la ciudadanía que asistió a la Sede Central, **se aplicaron un total de 2,351 encuestas***

Campaña de Comunicación Social:

Campaña Nacional

1,215 exposiciones en periódicos, revistas, radio, televisión y medios digitales, Metrobús, Metro de la Ciudad de México y Camiones.

Transmisión en vivo del programa de radio de Martha Debayle en la Sede Central de la SNEF

Aproximadamente **100,000 radioescuchas.**

Facebook

Promoción de Publicaciones

Clicks obtenidos **105,879**

Reproducción del video promocional

Views obtenidos **2,556,844**

Notas informativas

330 en diarios, revistas, TV, radio, on-line y videos en youtube

Entrevistas

16 en televisión y radio

■ Actividades de las Delegaciones a nivel Nacional:

- Actividades en Delegaciones: **1,120**
- Personas impactadas: **86,092**
- Comunicados: **824**
- Medios alcanzados: **654**
- Estados con mayor número de actividades (personas impactadas):
 - **Tabasco: 7,460**
 - **Ciudad Juárez: 5,795**
 - **Estado de México: 5,480**
 - **Jalisco: 5,170**
 - **Veracruz: 3,860**

Retos y Desafíos 2016:

1

Mayor participación de las instituciones miembros del Comité de Educación Financiera (CEF) en 2015 en la organización del evento (incluso como operador logístico).

2

Que las instituciones miembros del CEF cuenten con una participación activa en labores de difusión, en la convocatoria de niños, jóvenes y público.

3

Colocar el tema en la agenda de la última sesión del CEF en 2015, de tal manera que en el primer trimestre del siguiente año, se pueda comunicar a las instituciones invitadas la visión y lugar de la Sede Central SNEF 2016

ATENCIÓN A USUARIOS EN EL STC METRO

Actualmente el módulo se ha instalado en **12 DIFERENTES ESTACIONES** del STC Metro y en colaboración con Buró de Crédito y Círculo de Crédito se han atendido a un total de **8,321 USUARIOS**.

Se han repartido más de **69,821 MATERIALES**, entre los cuales destaca la Revista Proteja su Dinero, cuadernos de educación financiera, material educativo para niños, entre otros.

Se han impartido **CONFERENCIAS** sobre temas de Ahorro y Presupuesto.

Se tiene calendarizado visitar **7 ESTACIONES MÁS**, antes de finalizar el año 2015, entre ellas se encuentran las líneas 6, 7, 8, A y B.



CONDUSEF
Fundación Nacional para la Promoción
del Uso Seguro del Transporte

CONDUSEF
cerca de ti

La Condusef en colaboración con el STC Metro se acerca a la ciudadanía para ofrecerle:

- Asesoría gratuita en problemas con bancos, seguros, Afore, entre otros.
- Obtención de reporte de crédito.

TALLER FORMADOR DE FORMADORES

Tiene como finalidad que las personas que reciben el taller **LO REPLIQUEN** en sus centros laborales, escolares o de convivencia.

ORGANISMO	LUGAR	FECHA	ASISTENTES
PROMOTORES ALIMENTARIOS, CDI (Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas)	Hotel Holiday Inn Coyoacán	24-sep-14	40
	Hotel Copacabana, Acapulco, Guerrero	24-sep-14	50
	Salina Cruz Oaxaca	29-oct-14	50
	Hotel Virrey, Morelia, Michoacán	18-nov-14	21
	Holiday Inn, Tapachula, Chiapas	13-feb-15	40
CENOPIM (Consejo Nacional de Organizaciones y Pueblos Indígenas de México A.C.)	Municipio de Úrsulo Galván, Veracruz	05-mar-15	72
	Municipio de Cuapixtla, Tlaxcala	06-mar-15	97
	Municipio de Tenango del Valle, Edo Méx.	14-mar-15	90
BANCO DE MÉXICO	Delegación Cuauhtémoc, Distrito Federal	8-9 abril 15	21
CDEPAC, A.C. RED MEXICO OSC (Casa de Pacto, A.C.)	Nezahualcóyotl, Estado México	05-sep-15	46
CENTRO DE MANDO DE LA POLICÍA FEDERAL	Iztapalapa, Distrito Federal	8-9 de oct-15	25
TOTAL			552

Actualmente se tienen solicitudes de 6 DIFERENTES EMPRESAS que desean realizar el taller en sus instalaciones (actualmente se trabaja con 75 instituciones).

- 1** Se creó un grupo de trabajo inter-institucional integrado por el SAT, CNBV, CONDUSEF, ABM y PRODECON, el cual firmará las **BASES DE COLABORACIÓN** para atender esta problemática.
- 2** Se elaboró un **PROTOCOLO DE ATENCIÓN** para usuarios que acudan a CONDUSEF y un **SISTEMA DE COMUNICACIÓN** entre autoridades.
- 3** Se elaboraron **RECOMENDACIONES A LA ABM** y público en general.
- 4** Se realizó un **TRÍPTICO** con información de qué es, qué hacer y cómo prevenirlo.

POSIBLE ROBO DE IDENTIDAD

En 2015, de cada 100 reclamaciones imputables a un fraude, **10 corresponden a un posible Robo de Identidad**

	2014 (enero-septiembre)	2015 (enero-septiembre)
Reclamaciones TOTALES	106,137	112,519
Reclamaciones imputables a POSIBLE FRAUDE	55,490	50,750
Reclamaciones imputables a POSIBLE ROBO DE IDENTIDAD	4,924	5,260
ÍNDICE	8.9%	10.4%