

**UNIVERSIDAD DE SONORA**  
**DIVISIÓN DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA**



**MEMORIA DE PRÁCTICAS PROFESIONALES:**

**ORIENTACIÓN Y SEGUIMIENTO A USUARIOS DE SERVICIOS  
FINANCIEROS**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN FINANZAS**

PRESENTA

DULCE ROCIO CECENA LÓPEZ

DIRECTORA:

CARMEN O. BOCANEGRA GASTELUM

**DONADO**

Nombre: \_\_\_\_\_

Presidencia: \_\_\_\_\_

Madr: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

1D 140643

# Repositorio Institucional UNISON



**"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"**



Excepto si se señala otra cosa, la licencia del ítem se describe como openAccess

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
<b>CAPÍTULO 1. SISTEMA FINANCIERO MEXICANO.....</b>	<b>4</b>
1.1 Integración del Sistema Financiero Mexicano.....	4
1.1.1. Autoridades financieras.....	4
<b>CAPÍTULO 2. COMISIÓN NACIONAL PARA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS .....</b>	<b>6</b>
2.1 ¿Qué es la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros?.....	6
2.2.1 Administradoras de Fondos para el Retiro (AFORE) .....	9
2.2.1.1 Sociedades de Inversión Especializada en Fondos para el Retiro (SIEFORE) .	9
2.2.1.2 Tipos de Sociedades de Inversión Especializada en Fondos para el Retiro.....	9
2.2.2 Banca múltiple .....	10
2.2.3 Sociedades de Información Crediticia.....	11
2.2.3.1 Productos y servicios que ofrecen las Sociedades de Información Crediticia .	11
<b>CAPÍTULO 3. PROCEDIMIENTO DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS .</b>	<b>13</b>
3.1 Orientación .....	13
3.2 Seguimiento.....	13
3.3 Conciliación .....	14
3.4 Dictamen técnico .....	15
3.5 Defensoría legal .....	16
<b>CAPÍTULO 4. ACTIVIDADES DE PRÁCTICAS PROFESIONALES.....</b>	<b>18</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>32</b>
<b>ANEXO</b>	
<b>BLIBLIOGRAFIA</b>	

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo describe el funcionamiento de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) en el que realicé mis prácticas profesionales.

En el primer capítulo hablaremos del Sistema Financiero Mexicano y su integración.

En el segundo se describe la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, sus funciones tanto preventivas como correctivas y las instituciones que competen a dicho organismo.

En el tercer capítulo mencionaré el procedimiento de CONDUSEF, que consiste en: orientación, seguimiento, conciliación, dictamen técnico y defensoría legal.

En el cuarto veremos el desarrollo de mis prácticas profesionales que consistían en dos etapas del procedimiento de atención al usuario de servicios financieros: orientación y seguimiento.

En la etapa de orientación se ofrece información sobre los distintos productos y/o servicios financieros que competen a CONDUSEF, con el fin de que el usuario se fortalezca en conocimientos con el propósito de fomentar y hacer crecer la cultura financiera.

En la etapa de seguimiento se le da continuación a las inconformidades que presentan los usuarios de servicios financieros hacia cualquier institución.

En el último apartado se verá reflejado, que con mis estudios realizados a lo largo de mi carrera logré un buen desempeño, poniendo en práctica materias impartidas en la Licenciatura en Finanzas tales como: Finanzas, Contabilidad, Mercado de Capital, Mercado de Dinero, Administración de Riesgo, Consultoría Financiera entre otras, ayudándome en mi desarrollo profesional.

Adicional para finalizar en el apartado de anexo, se presenta información estadística que reflejan acciones de defensa recibidas y concluidas según el proceso de atención y sector financiero, así como la bibliografía consultada para llevar a cabo el presente trabajo.

# CAPÍTULO 1. SISTEMA FINANCIERO MEXICANO

El Sistema Financiero Mexicano puede definirse como el conjunto de organismos e instituciones que captan, administran y canalizan a la inversión y el ahorro dentro del marco legal que corresponde en territorio nacional. Fuente: [www.amaii.com.mx](http://www.amaii.com.mx)

## 1.1 Integración del Sistema Financiero Mexicano

El Sistema Financiero Mexicano está integrado por:

**A.** Intermediarios financieros: son instituciones que captan, administran y canalizan el ahorro y la inversión para prestarlo a quienes necesitan dinero.

**B.** Autoridades financieras: son un conjunto de instituciones públicas las cuales regulan, supervisan y protegen nuestros recursos ante las instancias financieras.

### 1.1.1 Autoridades financieras

Las autoridades financieras están encargadas de regular y supervisar a las instituciones financieras, así como las que protegen a los usuarios de los servicios financieros y el ahorro bancario.

Los dos ejes rectores del sistema financiero mexicano son:

1. La Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), y
2. El Banco de México (Banxico).

La SHCP es una dependencia perteneciente al gobierno federal y es la que delinea el sistema financiero mexicano al otorgar y revocar las autorizaciones para que se constituyan o no las instituciones financieras.

El Banco de México es una entidad autónoma, y su finalidad es proveer moneda nacional a la economía del país.

1. Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)
2. Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF), todas dependientes de la Subsecretaría de Hacienda y Crédito Público, y
3. Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar).

Los dos organismos descentralizados que desempeñan un importante papel para un desarrollo equilibrado del SFM:

- 1.- La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de

Servicios Financieros (CONDUSEF), y  
2.- El Instituto para la Protección y Ahorro Bancario (IPAB).

## CAPÍTULO 2. COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

### 2.1. ¿Qué es la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros?

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros es un organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal que tiene una doble misión: fomentar la cultura financiera por un lado, y proteger y defender los derechos e intereses de las personas que utilizan o contratan un producto o servicio financiero nacional, por el otro.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros realiza acciones con una doble vertiente de función estratégica, preventiva y correctiva:

1. Fomentar la cultura financiera
2. Resolver controversias entre los usuarios y las instituciones financieras, siempre en la búsqueda de lograr un entendimiento respetuoso de las partes y de dar la razón a quien la tenga.
3. Inspeccionar y supervisar a las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (SOFOM).

Dentro de las actividades preventivas que realiza la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros básicamente son:

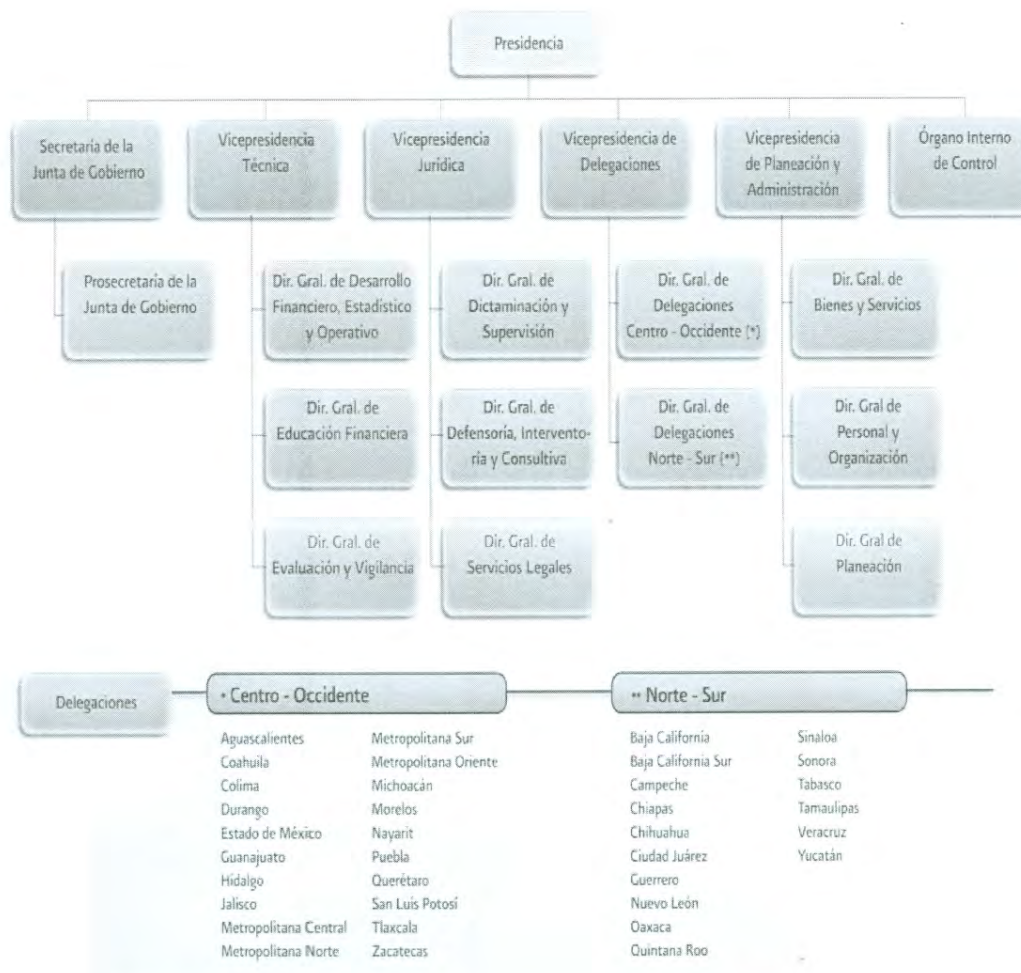
- ☐ **Fomentar la cultura financiera** en los mexicanos; es decir, educar por medio de cursos, talleres y eventos culturales afines.
- ☐ **Transparentar la información** sobre los productos y servicios financieros más utilizados, con lo que proporciona a la población herramientas para tomar decisiones en materia financiera; esto lo hace a través de revistas, trípticos, su página Web ([www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)) y boletines de prensa.

Dentro de sus funciones correctivas, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros protege y defiende los derechos de los usuarios ante las instituciones financieras del país.

Sin embargo, su línea de acción siempre está enfocada a buscar la conciliación sin tener que llegar a la reclamación y al proceso jurídico como tales.

Cuando el usuario tiene algún problema o inconformidad con la institución financiera, se le recomienda que primero se acerque a la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNES) de dicha institución; en caso de que la respuesta que obtenga no le satisfaga, entonces se solicita atención a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Adicionalmente, y de conformidad con las reformas a la Ley General de Organizaciones y Actividades del Crédito, va a supervisar e inspeccionar funciones muy concretas de las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple.

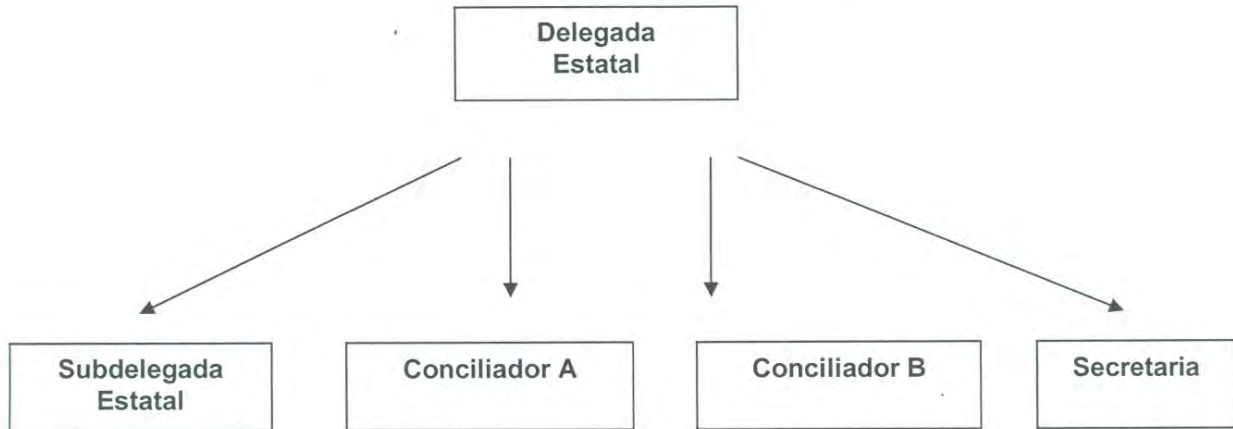
### Organigrama 1. En México



Fuente: Condusef.



## Organigrama 2. Delegación Sonora



Fuente: Elaboración propia con datos de Condusef.

### 2.2 Instituciones que competen a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

- *Banca Múltiple*
- *Aseguradoras*
- *Sector bursátil: casas de bolsa, sociedades operadoras de sociedades de inversión, distribuidoras de sociedades de inversión).*
- *Organizaciones y actividades auxiliares del crédito (almacenes generales de depósito, uniones de crédito, arrendadoras financieras, empresas de factoraje y casas de cambio).*

*Arrendadoras financieras, almacenes generales de depósito, administradoras de fondo para el retiro, empresas de factoraje financiero, afianzadoras, sociedades de inversión, sociedades controladoras, sociedades de ahorro y préstamo, sociedades de información crediticia, sociedades financieras de objeto limitado, sociedades de información especializadas en fondos para el retiro y uniones de crédito.*

### **2.2.1 Administradoras de Fondos para el Retiro (AFORE)**

Las Administradoras de Fondos para el Retiro (AFORES) son empresas dedicadas a administrar el dinero que los trabajadores guardan en sus cuentas individuales. Operan bajo el nuevo sistema de pensiones y tienen el objetivo de ofrecer al trabajador una mejor pensión en el momento de su retiro.

Las afores hacen lo siguiente:

- Abren, administran y operan las cuentas individuales.
- Personalizan en una cuenta individual los recursos de cada trabajador, las cuotas, las aportaciones y las utilidades.
- Envían al domicilio de los usuarios estados de cuenta y demás información sobre el manejo de sus recursos sobre cómo se hacen sus inversiones.
- Establecen servicios de información y atención al público.
- Operan y pagan los retiros programados de la cuenta individual del trabajador, ya que pueden disponer del dinero de las aportaciones voluntarias en el momento que lo requieran, en partes o en su totalidad cumpliendo ciertos requisitos.

#### **2.2.1.1 Sociedades de Inversión Especializada en Fondos para el Retiro (SIEFORE)**

Las SIEFORES son Sociedades de Inversión Especializadas en Fondos para el Retiro, que son operadas por las AFORES.

Las SIEFORES son el instrumento mediante el cual las AFORES invierten los recursos de las cuentas individuales, para obtener mayores rendimientos y que el ahorro de los trabajadores no pierda su poder adquisitivo con el paso de los años.

Lo que hacen las SIEFORES es procurar instrumentos de inversión con mayores rendimientos.

#### **2.2.1.2 Tipos de Sociedades de Inversión Especializada en Fondos para el Retiro**

Hasta el 2007 sólo dos, pero la Consar ya autorizó que las AFORES puedan administrar hasta cinco SIEFORES básicas, que son:

*SIEFORE 1.* Para los trabajadores que están cerca de retirarse y necesitan un tipo de inversión que no corra riesgos.

Esta SIEFORE invierte en valores de bajo riesgo:

- valores tradicionales no gubernamentales, y
- valores internacionales de países con gran estabilidad.

*SIEFORE 2*. Para los trabajadores a quienes todavía les falta mucho para retirarse.

Esta SIEFORE invierte en valores:

- Gubernamentales y no gubernamentales, como cetes y bonos.
- Internacionales de deuda y renta variable (acciones de empresas de bajo riesgo), y
- otros instrumentos con capital protegido al vencimiento; es decir, que la inversión se garantiza con un seguro contra pérdidas.

Las SIEFORES 3 y 4, ya fueron autorizadas por Consar y se abrirán para diversificar los esquemas de inversión según las edades y situaciones de los trabajadores. La idea es obtener mayores rendimientos de la inversión, lo que se traduce en una pensión más alta al momento del retiro.

A partir del 28 de marzo de 2008, los ahorros de los trabajadores son depositados en la SIEFORE que le corresponda conforme a su edad.

**Cuadro 2. Tipos de SIEFORES**



Fuente: CONSAR.

### 2.2.2 Banca múltiple

Banca múltiple se le llama al grupo de todas las instituciones de crédito o bancos comerciales que se dedican a:

1. Captar (es decir, recibir) el dinero del público (ahorradores e inversionistas) a través de varios productos:
  - Productos de captación (cuentas de cheques, ahorro, inversión y nomina).

- Productos de colocación (tarjeta de crédito, crédito hipotecario, automotriz, personal y empresarial)
  - Servicios (recaudación y pagos por cuenta de clientes, cajas de seguridad, pago de luz, teléfono etc.).
2. Colocar el dinero del público o prestar a las personas o empresas que lo necesitan y que cumplan con determinados requisitos.

### **2.2.3 Sociedades de información crediticia**

Las Sociedades de Información Crediticia (SIC) son las que todos conocemos como burós de crédito.

Los burós de crédito hacen lo siguiente:

- Administran bases de datos con los historiales de crédito de las personas.
- Reúnen la información tanto de instituciones financieras (bancos, sofoles, etc.) como de empresas comerciales (tiendas departamentales, empresas de financiamiento de automóviles, empresas de telefonía celular, etc.).
- Proporcionan información crediticia (experiencia de pago de empresas y personas físicas) a los negocios financieros y comerciales para que éstos puedan reducir riesgos al otorgar préstamos.

En México existen dos sociedades de información, con un mercado muy específico cada una:

- El buró de crédito: hay dos empresas, Trans Unión de México para personas físicas y Dun & Badstreet para las personas morales.
- El círculo de crédito: surgió para el sector popular que no contemplan las anteriores.

#### **2.2.3.1 Productos y servicios que ofrecen las Sociedades de Información Crediticia**

Los productos y servicios que ofrecen son de fácil accesibilidad, para anticiparse a las necesidades y expectativas de los clientes. Algunos de estos productos y servicios son:

- Reporte de Crédito: es un informe con el historial crediticio de una persona física o moral.
- Reporte de Crédito Especial: es un informe que contiene el historial crediticio de un cliente y que incluye la denominación de las entidades financieras o empresas

comerciales acreedoras; junto a este tipo de reporte, los burós de crédito tienen la obligación de poner a disposición de sus clientes un resumen de sus derechos y de los procedimientos para acceder y, en su caso, rectificar los errores de la información contenida en dicho documento.

- Los clientes tendrán derecho a solicitar a las sociedades el envío gratuito de su Reporte de Crédito Especial cada vez que transcurran doce meses, siempre y cuando lo soliciten así: por correo electrónico a través de la página de internet de las propias sociedades ([www.burodecredito.com.mx](http://www.burodecredito.com.mx)) o acudir a la unidad especializada de la sociedad.

## **CAPÍTULO 3. PROCEDIMIENTO DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS**

### **3.1 Orientación**

En esta etapa, la comisión tiene como objeto crear y fomentar entre los usuarios una cultura adecuada del uso de las operaciones y servicios financieros, por lo que en esta etapa se difundirá entre los usuarios información relativa a los distintos servicios que ofrecen las instituciones financieras (bancos, AFORE, aseguradoras, Sofoles, sociedades de información crediticia, etc.).

### **3.2 Seguimiento**

El usuario en caso de presentar algún problema o inconformidad con la institución financiera, deberá acudir a la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNES) de dicha institución, con la finalidad de presentar la queja y se proporcione solución a la problemática. En caso contrario, el usuario podrá presentar su reclamación ante Condusef.

Se recibirán las reclamaciones de los usuarios ya sea por comparecencia del afectado, en forma escrita o por cualquier medio idóneo, cumpliendo con los siguientes requisitos:

- I. Nombre y domicilio del reclamante.
- II. Nombre y domicilio del representante o persona que promueve en su nombre, así como el documento en que conste dicha atribución.
- III. Descripción del servicio que se reclama, y relación sucinta de los hechos que motivan la reclamación.
- IV. Nombre de la Institución Financiera contra la que se formula la reclamación.
- V. Documentación que ampare la contratación del servicio que origina la reclamación.

Presentada la documentación completa requerida se procede a enviar la reclamación ya sea por gestión electrónica o vía correo a la Institución Financiera correspondiente.

Dichas Instituciones deberán contestar la solicitud que se les formule en un plazo no mayor a diez días hábiles contados a partir de la fecha en que reciban la solicitud.

La respuesta de la institución financiera puede ser:

- \* Favorable. La respuesta cumple con las expectativas de la parte reclamante
- \* No favorable. La respuesta no cumple con las expectativas de la parte reclamante.

### **3.3 Conciliación**

En caso que la respuesta no satisfaga las pretensiones del usuario este podrá manifestar su inconformidad por escrito y solicitar previa solicitud el procedimiento de conciliación.

La comisión citará a las partes a una audiencia de conciliación que se realizará dentro de los veinte días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en que se reciba el escrito.

La comisión correrá traslado a la Institución Financiera acerca de la reclamación presentada en su contra requiriéndosele se rinda informe así como documentación que sustente que lo sustente por conducto de un representante legal, el cual deberá presentar con anterioridad o hasta el momento de la celebración de la audiencia de conciliación.

En caso de que dicha institución no rinda informe y/o no presente documentación requerida se hará acreedora de la multa correspondiente de acuerdo a la Ley.

Fijada hora y fecha para llevarse a cabo la audiencia de conciliación se presentarán:

- \* Usuario
- \* Representante de la Institución financiera
- \* Conciliador. Persona asignada por la comisión para actuar como defensor del usuario.

En la audiencia respectiva se exhortará a las partes (usuario e institución financiera) a conciliar sus intereses, para tal efecto, el conciliador formulará propuestas de solución y procurará que la audiencia se desarrolle en forma ordenada y congruente.

Si las partes llegan a un acuerdo para la resolución de la reclamación, el mismo se hará constar en el acta circunstanciada que al efecto se levante. En todo momento, la comisión deberá explicar al Usuario los efectos y alcances de dicho acuerdo conciliatorio; si después de escuchar la explicación el usuario decide aceptar el

acuerdo, este se firmará por ambas partes y por la Comisión Nacional fijándose un término para acreditar su cumplimiento. El convenio firmado por las partes tendrá fuerza de cosa juzgada y trae aparejada ejecución.

La carga de la prueba respecto del cumplimiento del convenio corresponde a la Institución Financiera y, en caso de omisión, se hará acreedora de la sanción que proceda conforme a la Ley.

Si las partes no llegan a una conciliación, la comisión invitará a que de común acuerdo se sometan al arbitraje consistente en designar como árbitro para resolver su controversia a la propia Comisión Nacional o a algunos de los árbitros que ésta les proponga, quedando a elección que el juicio arbitral sea en amigable composición. Dicho procedimiento será a solicitud de ambas partes, en caso de que alguna de las partes decline el arbitraje, éste no se llevará a cabo.

En caso de no someterse al arbitraje se dejan a salvo los derechos a fin de que el usuario los haga valer ante los tribunales competentes o en la vía que proceda.

### **3.4 Dictamen técnico**

Cuando las partes no se sometan al arbitraje, y siempre que del expediente se desprendan elementos que a juicio de la Comisión Nacional permitan suponer la procedencia de lo reclamado, ésta podrá emitir, previa solicitud por escrito del Usuario la emisión de dictamen técnico en las oficinas de esta Comisión Nacional (Central y Delegaciones Estatales), en la audiencia de conciliación, debiendo quedar asentada la petición en el acta en que se dejen a salvo los derechos.

El servicio de atención de solicitudes de emisión de dictamen técnico tiene por objeto principal, proporcionar a los Usuarios una opinión especializada, respecto de la procedencia de lo que reclaman a las Instituciones Financieras en el procedimiento conciliatorio.

Esta opinión se sustenta en el análisis del contenido del escrito de reclamación, en el informe presentado por la Institución Financiera en el procedimiento conciliatorio, así como en la documentación que ambas partes presenten con motivo de la reclamación y del informe respectivo, ya sea en el referido procedimiento o con posterioridad al momento de solicitar la emisión del dictamen técnico.

El dictamen contendrá una valoración técnico-jurídica elaborada con base en la información, documentación o elementos que existan en el expediente, así como en los elementos adicionales que este Organismo se hubiere allegado



Se deberá agotar el procedimiento conciliatorio ante esta Comisión Nacional, ya sea en oficina central o en Delegaciones Estatales.

Se cuenta con 60 días hábiles para emitir el dictamen técnico o el acuerdo de improcedencia.

### **3.5 Defensoría legal**

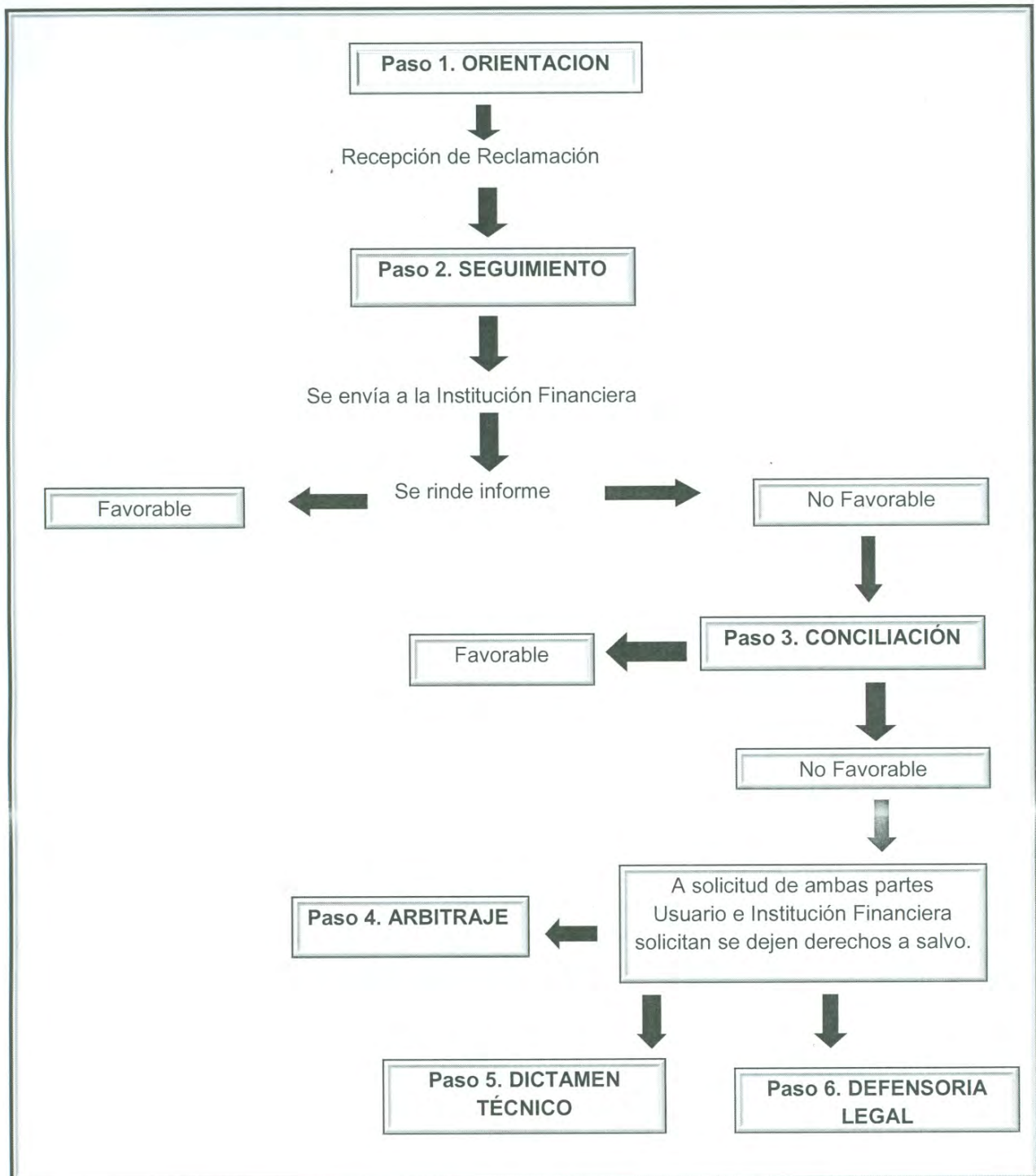
La Comisión Nacional podrá brindar defensoría legal gratuita a los usuarios, para este efecto se contará con un cuerpo de Defensores que prestarán los servicios de orientación jurídica y defensoría legal, únicamente a solicitud del usuario.

Los usuarios que deseen obtener los servicios de orientación jurídica y defensoría legal, están obligados a comprobar ante dicho Organismo que no cuentan con los recursos suficientes para contratar un defensor especializado en la materia que atienda sus intereses. En caso de estimarlo necesario la Comisión Nacional podrá mandar prácticas los estudios socioeconómicos que comprueben que efectivamente, el Usuario no dispone de los recursos necesarios para contratar un defensor particular. En el supuesto de que, derivado de los estudios, el Usuario no sea sujeto de la orientación jurídica y defensoría legal, la Comisión Nacional podrá orientar y asesorar, por única vez, al Usuario para la defensa de sus intereses. Contra esta resolución no se podrá interponer recurso alguno.

Para el efecto de que la Comisión Nacional este en posibilidad de entablar la asistencia jurídica y defensa legal del Usuario, es obligación de este último presentar todos los documentos e información que el Defensor designado por la Comisión Nacional le señale. En caso de que alguna información no pueda ser proporcionada, el Usuario estará obligado a justificar su falta.

Cuando el Usuario no proporcione al Defensor la información solicitada y no justifique su falta, la Comisión Nacional no prestará la orientación jurídica y defensoría legal correspondiente.

Cuadro 1. Procedimiento de CONDUSEF



Fuente: Elaboración propia con datos de Condusef

## CAPÍTULO 4. ACTIVIDADES DE PRÁCTICAS PROFESIONALES

Al iniciar mis prácticas profesionales me encontraba en el área de orientación y seguimiento, este departamento se me delegó para ofrecer a los usuarios asesoría y orientación sobre cualquier institución financiera (instituciones de banca múltiple, AFORE, aseguradoras etc.) dando atención a distintas causas o motivos en que los usuarios requieran del servicio.

En el área de seguimiento se me encomendó dar atención a las reclamaciones presentadas específicamente al sector de AFORE, Institución de Banca Múltiple y Sociedades de Información Crediticia.

Los usuarios de servicios financieros acuden a CONDUSEF para solicitar información sobre las instituciones o bien acuden a dicho organismo por motivo de inconformidad en contra de las instituciones financieras.

A continuación realizaré un resumen de algunas de las distintas circunstancias que se presentaron a lo largo de mis prácticas profesionales y el seguimiento correspondiente que se otorga.

Preguntas frecuentes y soluciones alternativas a cada una de ellas en relación a AFORE:

1. ¿Cuál es la AFORE que más me conviene?
2. ¿En qué Afore estoy registrada?
3. ¿Dónde puedo ponerme en contacto con mi AFORE?
4. Presento datos erróneos en mi AFORE ¿Cómo puedo corregirlos?

### *¿Cuál es la AFORE que más me conviene?*

A manera de orientación se informa al Usuario tomar en cuenta tres factores importantes a considerar en cada una de las AFORES para verificar cual brinda un mayor beneficio al Usuario:

- **Rendimiento.** Son las ganancias o intereses que obtienes durante el periodo en que tu ahorro está en la Afore.
- **Comisión.** Es el cobro que hacen las Afores por administrar tu cuenta individual. La Afore como cualquier empresa cobra por sus servicios.

## CAPÍTULO 4. ACTIVIDADES DE PRÁCTICAS PROFESIONALES

Al iniciar mis prácticas profesionales me encontraba en el área de orientación y seguimiento, este departamento se me delegó para ofrecer a los usuarios asesoría y orientación sobre cualquier institución financiera (instituciones de banca múltiple, AFORE, aseguradoras etc.) dando atención a distintas causas o motivos en que los usuarios requieran del servicio.

En el área de seguimiento se me encomendó dar atención a las reclamaciones presentadas específicamente al sector de AFORE, Institución de Banca Múltiple y Sociedades de Información Crediticia.

Los usuarios de servicios financieros acuden a CONDUSEF para solicitar información sobre las instituciones o bien acuden a dicho organismo por motivo de inconformidad en contra de las instituciones financieras.

A continuación realizaré un resumen de algunas de las distintas circunstancias que se presentaron a lo largo de mis prácticas profesionales y el seguimiento correspondiente que se otorga.

Preguntas frecuentes y soluciones alternativas a cada una de ellas en relación a AFORE:

1. ¿Cuál es la AFORE que más me conviene?
2. ¿En qué Afore estoy registrada?
3. ¿Dónde puedo ponerme en contacto con mi AFORE?
4. Presento datos erróneos en mi AFORE ¿Cómo puedo corregirlos?

### *¿Cuál es la AFORE que más me conviene?*

A manera de orientación se informa al Usuario tomar en cuenta tres factores importantes a considerar en cada una de las AFORES para verificar cual brinda un mayor beneficio al Usuario:

- **Rendimiento.** Son las ganancias o intereses que obtienes durante el periodo en que tu ahorro está en la Afore.
- **Comisión.** Es el cobro que hacen las Afores por administrar tu cuenta individual. La Afore como cualquier empresa cobra por sus servicios.

- **Servicios.** La Afore te brinda el servicio de resguardar de manera segura tus recursos y de hacerlos crecer mediante inversiones.

Así mismo se orienta a verificar y comparar a las AFORES con base en el rendimiento neto, dependiente de la edad del Usuario.

La AFORE que mayor rendimiento neto otorgue, es la que más hará crecer los recursos del usuario.

**Cuadro 1. Índice de rendimiento neto para personas de 36 años y menores**

**A mayor RENDIMIENTO NETO, mayor pensión.**

**SB 4 para personas de 36 años y menores**

<b>INDICADOR DE RENDIMIENTO NETO</b>	
<b>AFORES</b>	<b>RENDIMIENTO NETO</b>
SURA	13.77%
Invercap	13.74%
Profuturo GNP	13.08%
Banamex	13.07%
MetLife	12.88%
PensionISSSTE	12.46%
XXI Banorte	12.43%
Principal	12.39%
Azteca	9.72%
Coppel	8.63%
Afirme Bajío	8.31%
Inbursa	6.40%
<b>Promedio Simple</b>	<b>11.41%</b>
<b>Promedio Ponderado*</b>	<b>12.39%</b>

Fuente: Consar

Cuadro 2. Índice de rendimiento neto para personas de 37 y 45 años

A mayor RENDIMIENTO NETO, mayor pensión.

<b>SB 3 para personas entre 37 y 45 años</b>	
<b>INDICADOR DE RENDIMIENTO NETO</b>	
<b>AFORES</b>	<b>RENDIMIENTO NETO</b>
Invercap	12.36%
SURA	12.32%
PensionISSSTE	12.27%
MetLife	11.54%
Banamex	11.43%
Profuturo GNP	11.42%
XXI Banorte	11.35%
Principal	11.08%
Azteca	9.87%
Coppel	8.38%
Afirme Bajío	8.05%
Inbursa	6.00%
<b>Promedio Simple</b>	<b>10.51%</b>
<b>Promedio Ponderado*</b>	<b>11.20%</b>

Fuente: Consar

Cuadro 3. Índice de rendimiento neto para personas de 46 Y 59 años

A mayor RENDIMIENTO NETO, mayor pensión.

<b>SB 2 para personas entre 46 y 59 años</b>	
<b>INDICADOR DE RENDIMIENTO NETO</b>	
<b>AFORES</b>	<b>RENDIMIENTO NETO</b>
PensionISSSTE	11.23%
Invercap	10.93%
SURA	10.90%
Profuturo GNP	10.68%
XXI Banorte	10.43%
Banamex	10.42%
MetLife	10.39%
Principal	10.22%
Azteca	8.78%
Coppel	7.93%
Afirme Bajío	7.32%
Inbursa	5.54%
<b>Promedio Simple</b>	<b>9.56%</b>
<b>Promedio Ponderado*</b>	<b>10.19%</b>

Fuente: Consar

Cuadro 4. Índice de rendimiento neto para personas entre 60 Y mayores.

A mayor RENDIMIENTO NETO, mayor pensión.

<b>SB 1 para personas de 60 años y mayores</b>	
<b>INDICADOR DE RENDIMIENTO NETO</b>	
<b>AFORES</b>	<b>RENDIMIENTO NETO</b>
PensionISSSTE	9.86%
Invercap	9.85%
Profuturo GNP	9.32%
SURA	8.81%
XXI Banorte	8.67%
Principal	8.53%
Banamex	8.49%
MetLife	8.46%
Azteca	7.24%
Coppel	6.93%
Afirme Bajío	6.79%
Inbursa	5.25%
<b>Promedio Simple</b>	<b>8.18%</b>
<b>Promedio Ponderado*</b>	<b>8.79%</b>

Fuente: Consar

### *¿En qué Afore estoy registrado?*

La Comisión Nacional proporciona consultas de su AFORE siempre y cuando el interesado cumpla con los siguientes requisitos:

- Formato de solicitud en donde el interesado dará la autorización para llevar a cabo la consulta.
- Número de seguro social que deberá contener 11 dígitos
- Copia de identificación oficial.

De no contar con los requisitos antes mencionados, se proporciona número telefónico de Consar 01 800 5000 747 a fin de realizar la consulta telefónicamente.

### *¿Dónde puedo ponerme en contacto con mi Afore?*

La Comisión Nacional proporciona la orientación sobre la ubicación del AFORE y teléfonos.

**Cuadro 6: Directorio de AFORES en Hermosillo, Sonora**

AFORE XXI BANORTE	MATAMOROS No. 17 COL. CENTRO FRENTE A CFE L-J de 8:30 a 18:00 Y VIERNES de 8:30 a 17:00
AFORE INBURSA	NAVARRETE U PERIFERICO PONIENTE PLAZA GALERIAS LOCALES 4,5,6 COL. RAQUET CLUB TEL 260-53-10
AFORE METLIFE	BLVD. LUIS DONALDO COLOSIO #347 COL. VALLE
AFORE BANCOMER	AVE. SERDAN ENTRE GARMENDIA Y YANEZ NO. 141 COL. CENTRO.
AFORE SURA	BLVD. LUIS DONALDO COLOSIO EDIFICIO 6 NEGOPLAZA, LOCAL B ATRÁS DE BANCO SANTANDER TEL 213 04-27
AFORE BANAMEX	MATAMOROS ESQ. CON NAYARIT COL. CENTRO.
PRINCIPAL AFORE	BLVD. SOLIDARIDAD #465 FRACC. VIÑEDOS TEL: 302-54-59
AFORE INVERCAP	BLVD. LUIS DONALDO COLOSIO Y SOLIDARIDAD, PLAZA METROCENTRO EDIFICIO SANTANDER
AFORE PROFUTURO GNP	BLVD. KINO 402 Y CABRAL EDIF. REIBEL CENTER TEL 286-60-05

Fuente: Elaboración propia con datos de Condusef.



### ***Presento datos erróneos en mi AFORE ¿Cómo puedo corregirlos?***

Causa: Corrección de datos

Es importante que los datos personales (nombre, dirección, fecha de nacimiento, RFC etc.) estén correctamente en el AFORE. Si en el estado de cuenta el usuario presenta nombre incorrecto deberá:

- Acudir directamente a su AFORE correspondiente a corregir su nombre.
- En caso de que la AFORE no atienda las pretensiones del usuario podrá acudir a Condusef.

Deberá presentar copia de la siguiente documentación:

- I. Solicitud que deberá incluir datos personales del usuario o datos personales del representante o persona que promueve, así como el documento en que conste dicha atribución, deberá incluir la descripción del servicio que se reclama, y relación sucinta de los hechos que motivan la reclamación debidamente firmado.
- II. Nombre de la Institución Financiera contra la que se formula la reclamación.
- III. Documentación que ampare la contratación del servicio que origina la reclamación como: estado de cuenta de AFORE relacionado, acta de nacimiento, etc.
- IV. Identificación oficial.

Presentada la documentación completa requerida se procede a enviar la reclamación ya sea por gestión electrónica o vía correo a la institución financiera correspondiente.

Dichas instituciones deberán contestar la solicitud que se les formule en un plazo no mayor a diez días hábiles contados a partir de la fecha en que reciban la solicitud.

La respuesta de la institución financiera puede ser:

- \* Favorable. Se realiza la corrección de datos
- \* No favorable. No se realiza la corrección de datos.

La respuesta correspondiente será envía al domicilio de la parte reclamante o bien vía correo electrónico.

Preguntas frecuentes y soluciones alternativas a cada una de ellas en relación a Instituciones de Banca Múltiple.

1. ¿Qué tarjeta de crédito clásica me conviene?
2. Consejos para utilizar mi tarjeta de crédito.
3. Solicitud de cancelación de tarjeta no atendida
4. Cargos no reconocidos en mi cuenta ¿Qué debo hacer?

### ***¿Qué tarjeta de crédito clásica me conviene?***

A fin de brindar orientación se proporciona tabla calificadora (cuadro 8) basada en el resultado de la revisión de los siguientes documentos contrato, carátula, folleto descriptivo, página Web y el estado de cuenta, con el cual el Usuario podrá tomar su propio criterio al momento de adquirir un producto financiero.

**Cuadro 8. Tabla calificadora**

BANCO	CALIFICACIÓN
AMERICAN EXPRESS	10
BANREGIO	10
INBURSA	9.9
BANORTE	9.8
BANCOPEL	9.8
IXE	9.7
SCOTIABANK	9.7
HSBC	9.6
BANCA MIFEL	9.5
GLOBAL CARD	9.5
BANAMEX	9.5
SANTANDER	9.2

Fuente: Elaboración propia con datos de Condusef

### ***Consejos para utilizar la tarjeta de crédito***

Se proporciona orientación a fin de que el usuario realice un buen uso de su tarjeta y pueda gozar de los beneficios que dicho producto le pueda ofrecer.

Aspecto a considerar para el buen uso y evitar comisiones.

1. Fecha límite de pago: Último día para pagar su deuda cuando menos el pago mínimo.
2. Pago mínimo. Es el importe mínimo requerido para conservar al corriente tu línea de crédito.
3. Pago para no generar intereses. Importe de los consumos realizados en el periodo y que debe ser liquidado totalmente para no generar intereses.
4. Fecha de corte: Es el último día del periodo que considera el banco para incluir el registro de las operaciones realizadas en tu cuenta.
5. Límite de crédito. Monto máximo que puedes consumir con tu tarjeta de crédito.
6. Intereses. Dinero que debes pagar al banco por financiarte.
7. Saldo. Es el monto total que adeudas a la institución.

### ***Solicitud de cancelación de tarjeta no atendida***

Para realizar la cancelación de la tarjeta ya sea de débito, cheques, ahorro o crédito deberá:

- Acudir directamente a la Institución correspondiente a solicitar la cancelación de su tarjeta.
- En caso de que la Institución no atienda las pretensiones del usuario podrá acudir a Condusef.

Deberá presentar copia de la siguiente documentación:

1. Solicitud que deberá incluir datos personales del usuario o datos personales del representante o persona que promueve, así como el documento en que conste dicha atribución, deberá incluir la descripción del servicio que se reclama, y relación sucinta de los hechos que motivan la reclamación debidamente firmado.
2. Nombre de la Institución Financiera contra la que se formula la reclamación.

3. Documentación que ampare la contratación del servicio que origina la reclamación como: Estado de cuenta de la institución financiera relacionados, pago correspondiente, tarjeta relacionada, etc.

4. Identificación oficial

Presentada la documentación completa requerida se procede a enviar la reclamación ya sea por gestión electrónica o vía correo a la institución financiera correspondiente.

Dichas Instituciones deberán contestar la solicitud que se les formule en un plazo no mayor a diez días hábiles contados a partir de la fecha en que reciban la solicitud.

La respuesta de la institución financiera puede ser:

\* Favorable. Se realiza la cancelación de la tarjeta correspondiente

\* No favorable. No se realiza la cancelación de la tarjeta correspondiente.

La respuesta correspondiente será envía al domicilio de la parte reclamante o bien vía correo electrónico.

***Cargos no reconocidos en la cuenta ¿Qué se debe hacer?***

Para realizar el reporte de cargos no reconocidos en su cuenta de débito, cheques, ahorro o crédito deberá:

- Acudir directamente a la Institución correspondiente a realizar el reporte correspondiente y solicitar la bonificación de dichos cargos.
- En caso de que la institución no atienda las pretensiones del usuario podrá acudir a Conducef.

Deberá presentar copia de la siguiente documentación:

1. Solicitud que deberá incluir datos personales del usuario o datos personales del representante o persona que promueve, así como el documento en que conste dicha atribución, deberá incluir la descripción del servicio que se reclama, y relación sucinta de los hechos que motivan la reclamación debidamente firmado.
2. Nombre de la institución financiera contra la que se formula la reclamación.
3. Documentación que ampare la contratación del servicio que origina la reclamación como: estados de cuenta de la institución financiera relacionados, tarjeta relacionada, etc.

**Cuadro 9. Medio de entrega y precios de reporte de crédito especial**

Precios del Reporte de Crédito Especial		
Medio de entrega	Primera solicitud en un periodo de 12 meses	Segunda solicitud y subsecuentes en el mismo periodo de 12 meses
En línea www.burodecredito.com	Gratis	\$15.00
Correo electrónico	Gratis	\$60.00
Fax De la Ciudad de México 54 49 49 54 Del Interior de la República 01 800 640 7920	\$45.00	\$60.00
Correo Postal Av. Periférico Sur 4349, Plaza Imagen, Local 3 Fracc. Jardines en la Montaña Del. Tlalpan, C. P. 14210 México, D. F.	\$135.00	\$150.00
Por Mensajería Av. Periférico Sur 4349, Plaza Imagen, Local 3 Fracc. Jardines en la Montaña Del. Tlalpan, C. P. 14210 México, D. F.	\$173.00	\$188.00
En oficina de atención a clientes	Gratis	\$60.00
Todos los precios incluyen el I.V.A.		

Fuente: Buró de crédito

***¿Cómo interpretar el reporte de crédito especial?***

Brindamos orientación sobre el contenido del Reporte de Crédito Especial en cada una de sus secciones.

**Datos generales.** Detallan tus datos personales como nombre, fecha de nacimiento y RFC como han sido reportados por los otorgantes de crédito.

**Domicilios reportados y domicilios de empleos registrados.** Detallan los últimos cuatro domicilios particulares y hasta dos domicilios de empleo registrados en Buro de Crédito.

**Mensajes.** Estos son sólo informativas y advierte inconsistencias entre la información que se proporciona para generar el Reporte y la contenida en la base datos de Buro de Crédito. Los posibles mensajes son “El RFC o la dirección proporcionados para la obtención de este reporte difieren con los registrados en Buro de Crédito”; “Buro de crédito tiene registrada fecha de defunción”; “Existe información adicional en el Buro de Crédito Comercial” que indica que existe información registrada como Persona Física con Actividad Empresarial; “No hay mensajes” cuando no existe incongruencia.

**Resumen de crédito.** Se presenta un resumen de todos los créditos registrados en el expediente. Estos se ordenan por Créditos Bancarios, Créditos No Bancarios y Otras Sociedades de Información Crediticia.

El resumen presenta, por cada crédito, el nombre de la institución que reporta, el número de cuenta, tipo de cuenta, estatus del crédito, fecha de actualización, saldo actual y forma de pago que se ha registrado hasta la última actualización.

Adicionalmente se presentan 3 iconos relacionados con la forma de pago que indican lo siguiente:



El crédito se encuentra al corriente



El crédito tiene un atraso entre 1 y 89 días



El crédito tiene un atraso mayor a 90 días o esta reportado como una deuda total o parcial son recuperar.

Existen leyendas que pueden aparecer. Ejemplo:

01 = Cuenta al corriente

02= Cuenta con atraso de 1 a 29 días

96= Cuenta con atraso de más de 12 meses.

U = Cuenta no calificada: El otorgante de crédito no cuenta con elementos para proporcionar una calificación en el mes de actualización de la información.

97 = Cuenta con deuda parcial o total sin recuperar. Esta calificación se utiliza cuando se otorga alguna quita o bien no ha sido posible cobrar el crédito en su totalidad.

**Detalles de crédito.** Esta sección aparece en la página siguiente al Resumen de los Créditos. Describe el detalle de la información de los créditos reportados en su expediente, no importando si estos están vigentes o cerrados a la fecha de consulta. Se presentan divididos por créditos bancarios, créditos no bancarios y otras sociedades de información crediticia.

Los datos del crédito y la forma de pago son proporcionados por la empresa o entidad financiera que otorgó el crédito, quien es responsable de la veracidad de la información contenida en el reporte de crédito. Este detalle de crédito contiene: el nombre del otorgante, número de cuenta, tipo de crédito, cuenta, responsabilidad, fecha de apertura, último pago efectuado, fecha de cierre de la cuenta, tipo de moneda del crédito, límite del crédito, crédito máximo, saldo actual, monto total del deudo, monto o pago pendiente por pagar e historial de pago.

**Detalle de las consultas.** Detalla el nombre de los otorgantes de crédito que han consultado su reporte de crédito especial en los últimos 24 meses. Se indica fecha de consulta, así como la dirección y teléfono de la empresa que efectuó la misma.

### ***Solicitud de reporte de crédito especial para personas físicas***

En caso de que el usuario presente dificultad para la obtención de su reporte de crédito especial, podrá solicitar ante nuestro Organismo la emisión de dicho reporte, cumpliendo con los siguientes requisitos:

- Solicitud de Reporte de Crédito especial para personas físicas debidamente firmado por el interesado.
- Copia de Identificación oficial

- Copia de comprobante de domicilio (agua, luz, teléfono etc.)  
Una vez presentada la documentación requerida se realiza la consulta de su Reporte de Crédito Especial, y se entrega al interesado.

### ***Inconformidad con los registros del reporte de crédito especial***

- ***Inconformidad con datos personales.***

Para el caso de que el Usuario presente inconformidad con respecto a datos personales, direcciones particulares, RFC, fecha de nacimiento, etc. La reclamación será dirigida a la Sociedad de Información Crediticia correspondiente.

Para realizar su inconformidad con los registros contenidos en su reporte de crédito especial deberá:

- Presentar reclamación ingresando a la página de [www.burodecredito.com](http://www.burodecredito.com).
- En caso de que la Institución no atienda las pretensiones del usuario podrá acudir a Condusef.

Deberá presentar copia de la siguiente documentación:

1. Solicitud que deberá incluir datos personales del usuario o datos personales del representante o persona que promueve, así como el documento en que conste dicha atribución, deberá incluir la descripción del servicio que se reclama, y relación sucinta de los hechos que motivan la reclamación debidamente firmado.
2. Nombre de la Institución Financiera contra la que se formula la reclamación.
3. Documentación que ampare la contratación del servicio que origina la reclamación como: Reporte de crédito especial, acta de nacimiento, comprobante de domicilio, RFC, etc.
4. Identificación oficial

Presentada la documentación completa requerida se procede a enviar la reclamación ya sea por gestión electrónica o vía correo a la Institución Financiera correspondiente. Dichas Instituciones deberán contestar la solicitud que se les formule en un plazo no mayor a diez días hábiles contados a partir de la fecha en que reciban la solicitud.

La respuesta de la institución financiera puede ser:



\* Favorable. Se realiza la corrección de datos.

\* No favorable. No se realiza la corrección de datos.

La respuesta correspondiente será envía al domicilio de la parte reclamante o bien vía correo electrónico.

### **Desacuerdo con crédito no reconocido**

Es importante mencionar que los registros de los créditos y formas de pago son proporcionados por la Entidad Financiera que otorgó el crédito, por lo que en caso de presentar inconformidad con algún crédito se deberá presentar en contra de la Entidad Financiera que lo reporta, pues son los responsables de la veracidad de la información contenida en el Reporte de Crédito Especial.

Para realizar su inconformidad con los registros contenidos en su reporte de crédito especial deberá:

- Presentar reclamación ingresando a la página de [www.burodecredito.com](http://www.burodecredito.com). O bien directamente con la Institución Financiera correspondiente.
- En caso de que la Institución no atienda las pretensiones del usuario podrá acudir a Condusef.

Deberá presentar copia de la siguiente documentación:

- I. Solicitud que deberá incluir datos personales del usuario o datos personales del representante o persona que promueve, así como el documento en que conste dicha atribución, deberá incluir la descripción del servicio que se reclama, y relación sucinta de los hechos que motivan la reclamación debidamente firmado.
- II. Nombre de la Institución Financiera contra la que se formula la reclamación.
- III. Documentación que ampare la contratación del servicio que origina la reclamación como: Reporte de crédito especial.
- IV. Identificación oficial

Presentada la documentación completa requerida se procede a enviar la reclamación ya sea por gestión electrónica o vía correo a la Institución Financiera correspondiente.

Dichas Instituciones deberán contestar la solicitud que se les formule en un plazo no mayor a diez días hábiles contados a partir de la fecha en que reciban la solicitud.

La respuesta de la institución financiera puede ser:

- \* Favorable. Se realiza la corrección de datos.
- \* No favorable. No se realiza la corrección de datos.

## CONCLUSIONES

Durante mis prácticas profesionales en CONDUSEF logré alcanzar una mayor seguridad en mi persona al poner en práctica mis conocimientos obtenidos en mi formación y así desempeñarme como profesionista, aplicando conocimientos conforme se iban requiriendo ante las distintas circunstancias que se presentaron.

Al estar íntegramente ligado éste organismo con la Licenciatura en Finanzas, me facilitó tener un buen desempeño en base a mis conocimientos adquiridos durante mi carrera logrando comprender las problemáticas y el objetivo de la Institución. Por ello, se me asignaron las áreas de orientación y seguimiento en donde realizaba la continuación a las inconformidades que presentaban los usuarios de servicios financieros en contra de Instituciones de Banca Múltiple, Sociedades de Información Crediticia y AFORES, implicando mayor responsabilidad y participación ante éste Organismo.

En el desarrollo de mis actividades de seguimiento puse en práctica en mayor parte las materias tales como Finanzas, Contabilidad, Mercado de Capital, Mercado de Dinero, Administración de Riesgo, Consultoría Financiera, Derecho Mercantil, entre otras. Complementando mi capacidad para analizar y evaluar la información financiera presentada y así logré la toma de decisiones en el ámbito de mi desempeño profesional.

Tomando en cuenta la formación académica en que se basa la Licenciatura en Finanzas sugiero implementar un programa más integral de manera que las clases impartidas sean enfocadas en la práctica, manejanos de manera actualizada y razonada, dejemos atrás lo teórico, y enfoquémonos en el hoy. No sugiero eliminar lo teórico sino realizar un programa en donde lo práctico y teórico estén involucrados entre sí, es decir una relación a la par, así los estudiantes tendrán mayores conocimientos prácticos al momento de tener la oportunidad de desarrollarse profesionalmente.

Por último, deseo mencionar que la mayoría de las problemáticas que se presentan en esta institución están ligadas a la falta de cultura financiera de la población en general. Por lo que sería viable implementar una materia en la educación básica y superior que fomente la cultura financiera entre la población en general.

## ANEXO

La siguiente información presenta acciones de defensa recibidas y concluidas según el proceso de atención y sector financiero. La información se muestra acumulada al mes de julio del año en curso, mostrando un comparativo con el mismo periodo del año anterior.

### ASESORIAS OTORGADAS

Las asesorías se refieren a orientaciones sobre productos y servicios financieros, mediante las cuales se le resuelve a los Usuarios sus dudas y pueden ser de tres tipos. Las Asesorías Técnico-jurídicas le ayudan al Usuario a entender el tipo de producto o servicio que adquirió, sus características, forma de operación y el compromiso adquirido por las partes (derechos y obligaciones).

<i>Sector Financiero</i>	<i>2012</i>	<i>2013</i>	<i>% de variación</i>
● <i>Instituciones de Crédito</i>	<i>372,666</i>	<i>411,470</i>	<i>10.41</i>
† <i>Banca Múltiple</i> <sup>2</sup>	<i>179,183</i>	<i>166,318</i>	<i>-7.18</i>
† <i>Sociedades de Información Crediticia (SICs)</i>	<i>189,732</i>	<i>243,310</i>	<i>28.24</i>
† <i>Banca de Desarrollo</i>	<i>1,764</i>	<i>1,181</i>	<i>-33.05</i>
† <i>SOFOL</i>	<i>1,987</i>	<i>661</i>	<i>-66.73</i>
● <i>Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR)</i>	<i>92,008</i>	<i>80,628</i>	<i>-12.37</i>
† <i>AFORE</i> <sup>3</sup>	<i>26,879</i>	<i>23,800</i>	<i>-11.46</i>
† <i>Procesar</i>	<i>65,129</i>	<i>56,828</i>	<i>-12.75</i>

Fuente: CONDUSEF

## CONTROVERSIAS

Las controversias son inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario ante la Institución Financiera y en donde se gestiona el asunto para encontrar una solución rápida, vía Gestión Ordinaria o Gestión Electrónica.

En esta etapa no se involucran abogados, se trata de convenir los intereses de ambas partes de forma amigable antes de elegir la Conciliación, utilizando Gestión Ordinaria o Gestión Electrónica.

<i>Controversias recibidas</i>	<i>2012</i>	<i>2013</i>	<i>% de variación</i>
● <b>Instituciones de Crédito</b>	<b>95,952</b>	<b>96,378</b>	<b>0.4</b>
* <i>Banca Múltiple</i> <sup>1</sup>	77,802	77,998	0.3
* <i>Sociedades de Información Crediticia</i>	16,914	17,635	4.3
* <i>Banca de Desarrollo</i>	409	479	17.1
* <i>SOFOL</i>	827	266	-67.8
● <b>Sistema de Ahorro para el Retiro</b>	<b>6,706</b>	<b>8,303</b>	<b>23.8</b>
* <i>AFORE</i> <sup>2</sup>	5,311	7,010	32.0
* <i>Procesar</i>	1,395	1,293	-7.3

Fuente: CONDUSEF

## **RESULTADO DE LAS CONTROVERSIAS**

<i>Resultado de las Controversias</i>	<i>Asuntos Concluidos</i>		<i>A favor del usuario</i>		<i>% Favorable</i>	
	<i>2012</i>	<i>2013</i>	<i>2012</i>	<i>2013</i>	<i>2012</i>	<i>2013</i>
● <b>Instituciones de Crédito</b>	<b>93,501</b>	<b>95,675</b>	<b>57,960</b>	<b>55,170</b>	<b>62.0</b>	<b>57.7</b>
* <i>Banca Múltiple</i> <sup>1</sup>	75,859	77,934	42,966	41,029	56.6	52.6
* <i>Sociedades de Información Crediticia</i>	16,428	16,907	14,537	13,865	88.5	82.0
* <i>Banca de Desarrollo</i>	388	436	143	163	36.9	37.4
* <i>SOFOL</i>	826	398	314	113	38.0	28.4
● <b>Sistema de Ahorro para el Retiro</b>	<b>6,424</b>	<b>8,193</b>	<b>4,481</b>	<b>5,208</b>	<b>69.8</b>	<b>63.6</b>
* <i>AFORE</i> <sup>2</sup>	5,110	6,908	3,635	4,414	71.1	63.9
* <i>Procesar</i>	1,314	1,285	846	794	64.4	61.8

Fuente: CONDUSEF

## BLIBLIOGRAFIA

<http://condusef.gob.mx/>

<http://condusef.gob.mx/index.php/instituciones-financieras/bancos/tarjeta-de-credito>

<http://condusef.gob.mx/index.php/instituciones-financieras/afore>

<http://condusef.gob.mx/index.php/material-educativo>

<http://condusef.gob.mx/index.php/conoces-la-condusef>

<http://www.consar.gob.mx/>

[http://www.consar.gob.mx/principal/info\\_gral\\_trabajadores-menu.shtml](http://www.consar.gob.mx/principal/info_gral_trabajadores-menu.shtml)

[http://www.consar.gob.mx/rendimiento\\_neto/rendimiento\\_neto.shtml](http://www.consar.gob.mx/rendimiento_neto/rendimiento_neto.shtml)

<http://www.banxico.org.mx/divulgacion/sistema-financiero/sistema-financiero.html>

[www.amaii.com.mx](http://www.amaii.com.mx)

<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/64.pdf>

[http://estadistica.condusef.gob.mx/portal\\_estadistica/](http://estadistica.condusef.gob.mx/portal_estadistica/)

<http://www.burodecredito.com.mx/#>

<http://www.burodecredito.com.mx/pfreportedecredito.html>

RBC-T.140102