



BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

Actualización Enero – Junio 2018

► Índice

- **1. Información General**

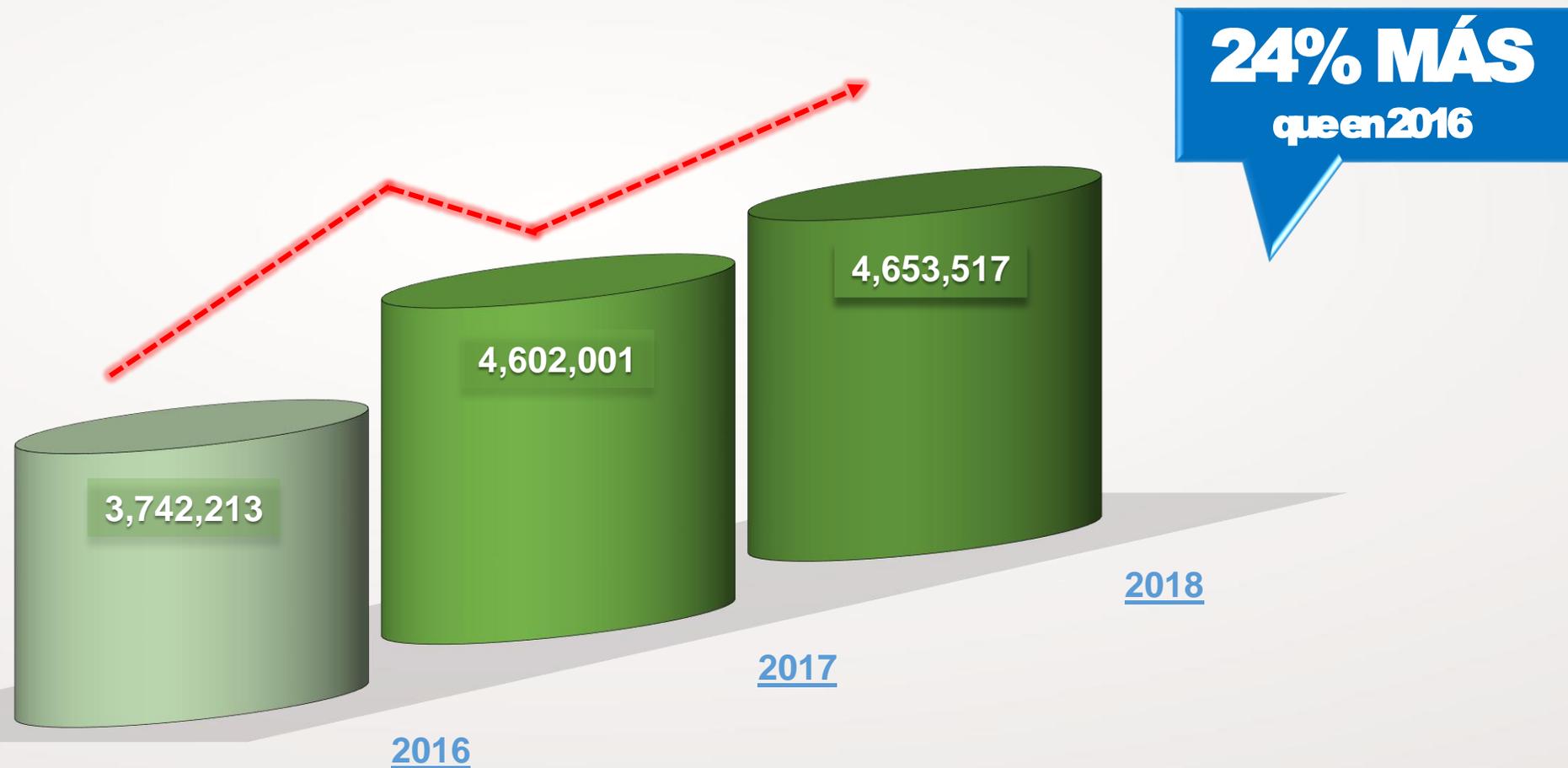
- 2. Instituciones de Banca Múltiple**

- 3. Aseguradoras**

EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES AL SFM ENERO- JUNIO 2018



Al primer semestre de 2018 las **reclamaciones** al Sistema Financiero sumaron poco más de **4.6 MILLONES**, es decir, **1.1%** más que en 2017.



CUADRO RESUMEN ENERO – JUNIO 2018



El BEF contiene información de **2,975 INSTITUCIONES** y **25** sectores financieros.

Sectores	Reclamaciones	Sanciones		IDATU	Cláusulas abusivas	Programas de Educación Financiera	Sinergia con Condusef
		Número	Monto (\$)				
Total	4,653,517	2,836	123,822,769	6.05	96	172	22
Bancos	4,572,112	824	35,606,070	8.43	23	6	-
B. Desarrollo*	24,425	3	91,025	5.54	0	2	-
Aseguradoras	24,742	206	6,228,693	7.98	0	3	1
Afores	16,963	73	2,133,282	7.28	0	3	1
Sofom ENR	7,805	1,133	38,463,731	6.18	62	2	16
Sofom ER	4,357	48	1,944,139	7.84	0	1	3
Burós de Crédito	1,067	20	584,897	7.2	0	0	-
Sofipos	1,073	161	14,681,515	8.14	0	0	-
Socaps	281	209	21,485,275	4.97	11	2	1
Otros	692	159	2,604,142	-	0	153	0

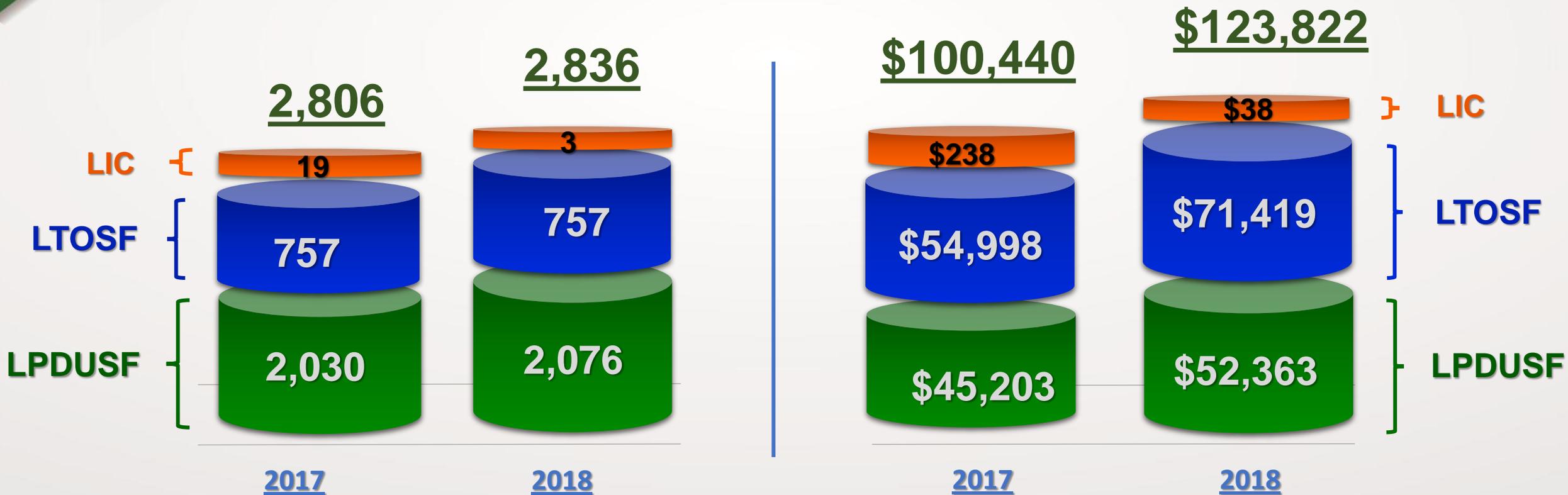
*Banjercito, Banobras, Bansefi, Bancomext, Nafin, SHF

EVOLUCIÓN DE SANCIONES AL SFM

Al primer semestre de 2018, **SE IMPUSIERON 2,836 MULTAS** por un monto total de 123,822,769 de pesos. Las multas únicamente aumentaron **1.1%** mientras el monto lo hizo **23.3%** con respecto al mismo periodo del año anterior.

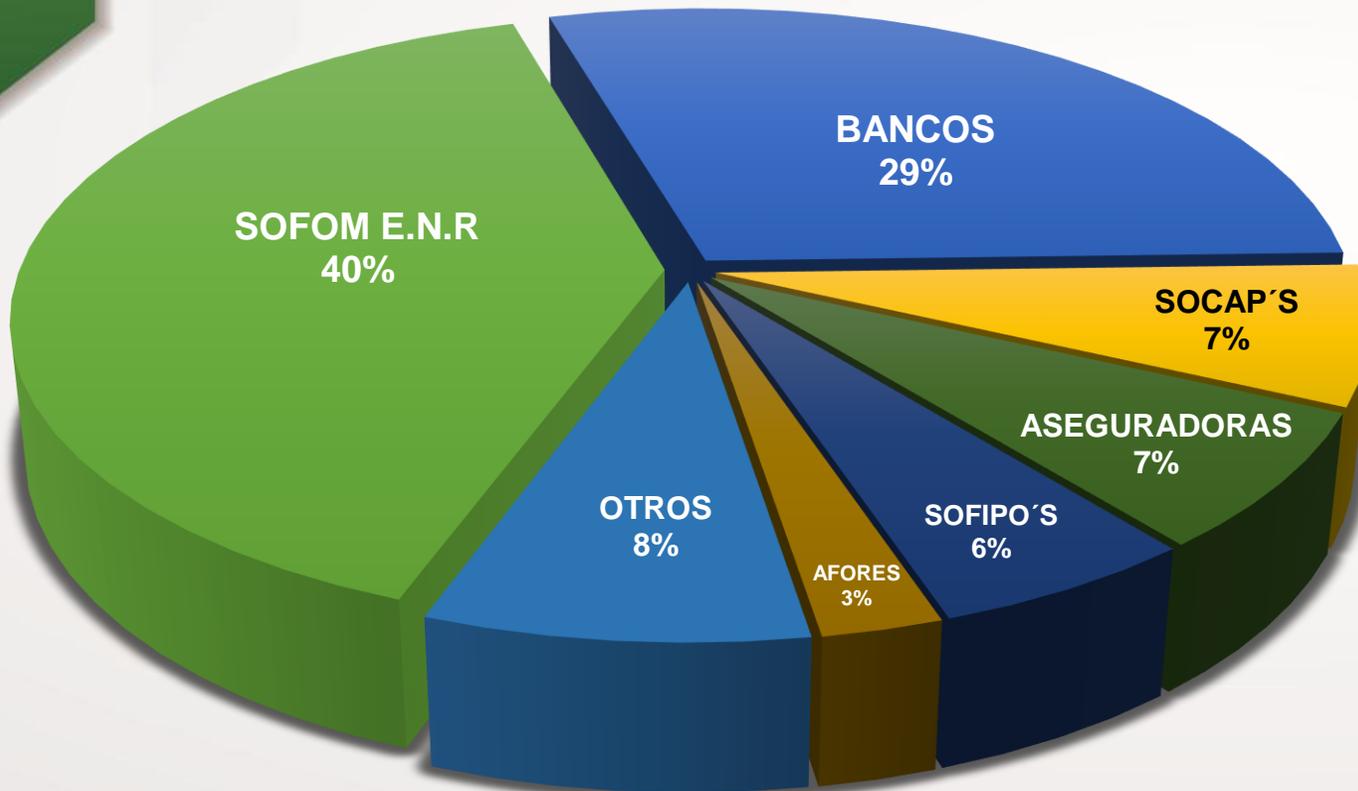
Número de Multas

Monto de Sanción
(miles de pesos)



EVOLUCIÓN DE SANCIONES AL SFM

Al primer semestre de 2018, el sector de **Sofom E.N.R.** tiene el mayor número de **SANCIONES (1,133)**, a pesar de **disminuir** la cifra en **35%** respecto del año anterior (1,729).



Destaca que el número de sanciones de **Afores** incrementó **87%**, con respecto a mismo periodo del año anterior (**de 39 a 73**).

También destaca el aumento de sanciones en **Aseguradoras**, las cuales pasaron de **119 a 206**, incrementando **73%**.

Al primer semestre de 2018, se tienen **96 CLÁUSULAS ABUSIVAS** en proceso de eliminación.

ESTATUS	NÚMERO
Cláusulas Abusivas detectadas*	1,546
Número de Cláusulas Eliminadas	1,450
Número de Cláusulas en PROCESO DE ELIMINACIÓN:	96

Las Cláusulas Abusivas más comunes son aquellas que:

1. *Limitan al usuario su derecho de contratar cualquier otro crédito.*
2. *Obligan al cliente a avisar previamente a la institución la realización de un pago total o parcial.*
3. *Establecen como causal de vencimiento anticipado que el acreditado incurra en cualquier incumplimiento con otras instituciones financieras*
4. *Establecen el cargo de adeudos sin indicar el plazo en el que se realizará el cargo ni el saldo del mismo.*

*Acumulado de junio 2015 a junio 2018.

EVOLUCIÓN DE CLÁUSULAS ABUSIVAS



Durante el primer semestre de 2018 detectaron **96 CLÁUSULAS ABUSIVAS** en los sectores **Socaps, Bancos y Sofom E.N.R.**

11

Socaps

Esperanza Indígena Zapoteca continua con el mayor número de cláusulas abusivas con 9.

23

Bancos

Banca Mifel tiene todas las cláusulas abusivas de este sector.

62

Sofom E.N.R.

La Sofom con mayor número de cláusulas abusivas es Consultoría Familiar Helo con 4.

Los productos financieros en los que se han detectado más cláusulas abusivas son:

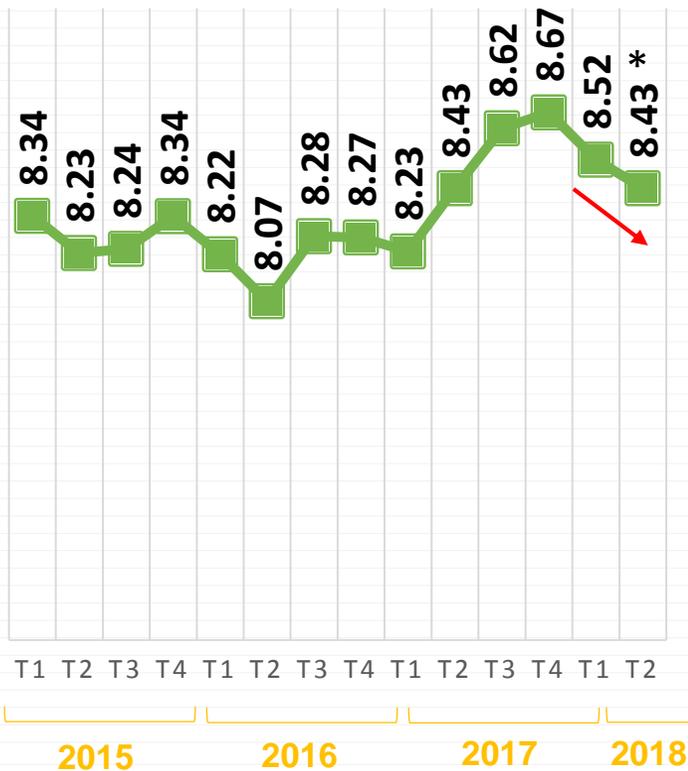
- ❖ Crédito Hipotecario (23)
- ❖ Crédito de Habilitación o Avío (21)
- ❖ Crédito Simple (12)

No se detectaron **Cláusulas Abusivas** en **Aseguradoras.**

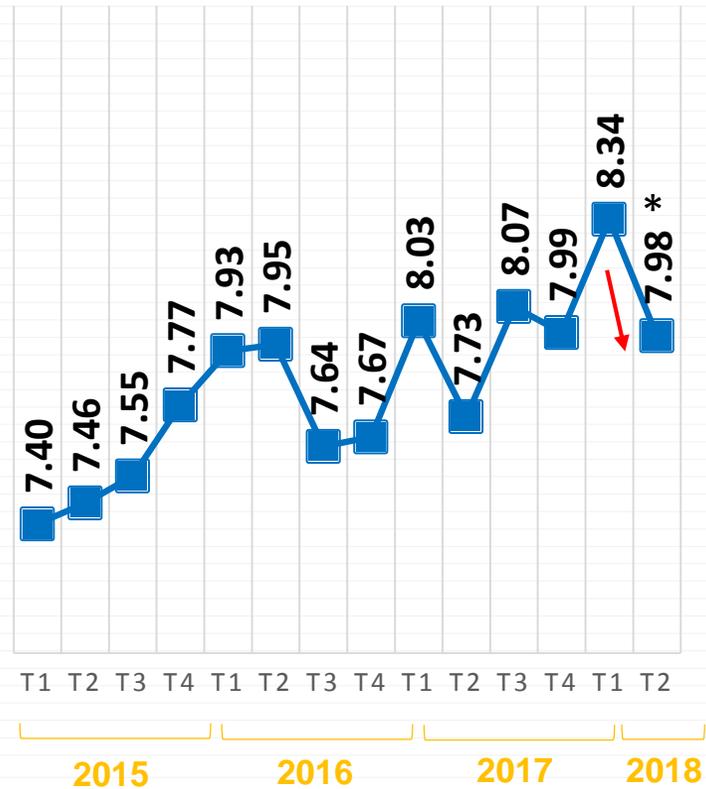
IDATU 2015-2018

Calificación trimestral por Sector

BANCOS



SEGUROS



AFORES



* IDATU acumulado

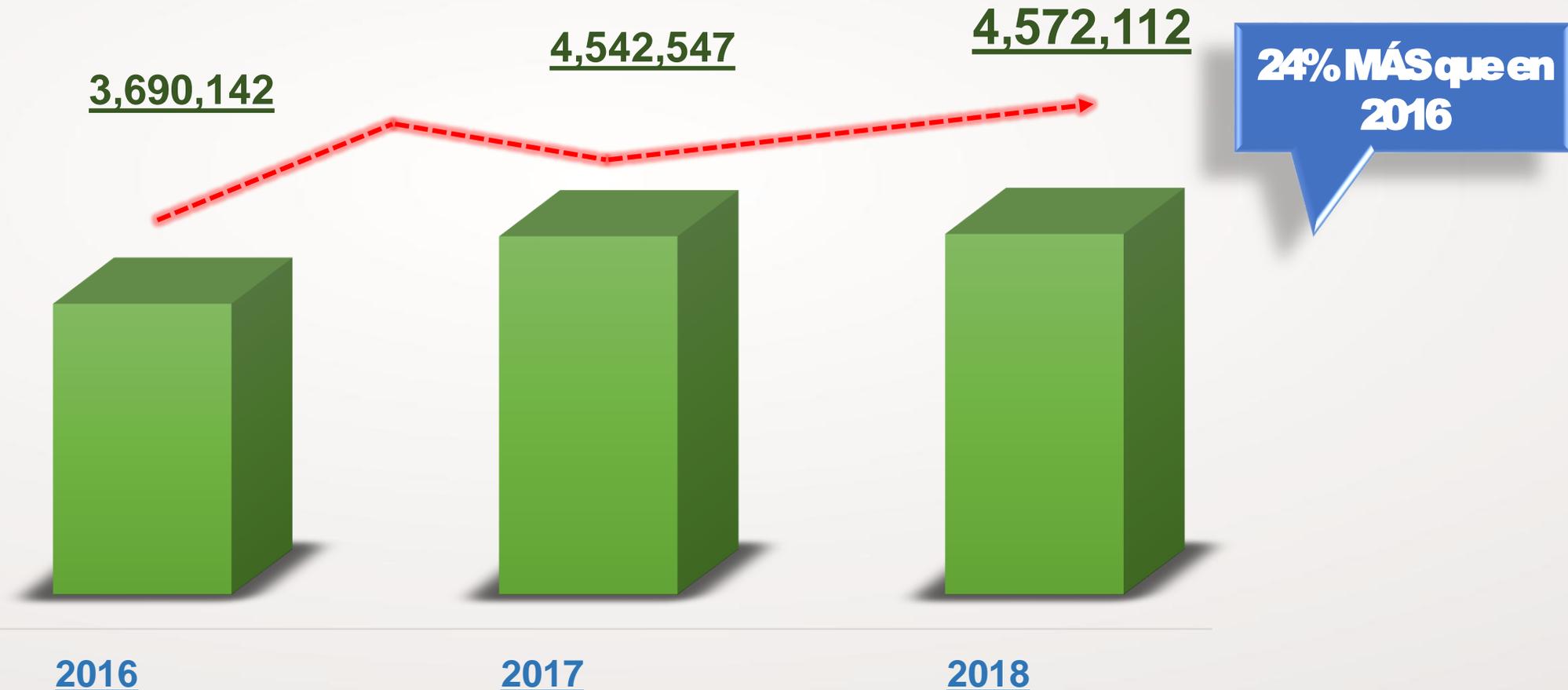
► Índice

- 1. Actualización Información General**
- 2. Instituciones de Banca Múltiple**
- 3. Aseguradoras**

EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES - BANCOS



De enero a junio de 2018, las reclamaciones a **BANCOS** sumaron **4,572,112**, es decir **0.6%** más que en 2017.



EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES - BANCOS



Al periodo de enero-junio de 2018, **Cinco** Bancos concentran el **83% de las reclamaciones**, Banamex, Banco Santander, Banorte, BBVA Bancomer y HSBC México.

Destaca la **disminución** en el número de reclamaciones en **BBVA Bancomer y Banco Inbursa** con **58% y 31%** respectivamente.

Por otro lado, **Banco Invex, Banco Santander, BanCoppel** tuvieron un **aumento** considerable en sus reclamaciones con **96% y 73%**.

Bancos	Total de reclamaciones		Variación	Resolución Favorable	
	2017	2018	%	2017	2018
Total	4,542,547	4,572,112	0.7	80.4	77.2
Banamex	974,820	1,169,630	20	85.5	80.1
Banco Santander	665,980	1,151,216	73	73.4	80.2
Banorte	686,131	584,198	-15	94.9	92.3
BBVA Bancomer	1,322,400	560,053	-58	76.0	57.5
HSBC	206,837	323,398	56	78.1	81.4
Scotiabank	128,478	163,899	28	64.4	66.9
Inverlat					
Banco Inbursa	223,053	153,681	-31	77.1	63.9
Banco Azteca	121,356	147,785	22	59.7	61.8
BanCoppel	57,554	99,473	73	67.9	80.6
American Express Bank	54,182	77,573	43	89.7	84.4
Banco Invex	32,381	63,410	96	76.4	80.9
Resto	69,375	77,796	-	-	-

Las reclamaciones en la institución financiera **incrementaron 0.51% pasando de 4,472,022 a 4,494,974**. El monto reclamado total incrementó 32% (de 11,044 millones a 14,549 millones de pesos).

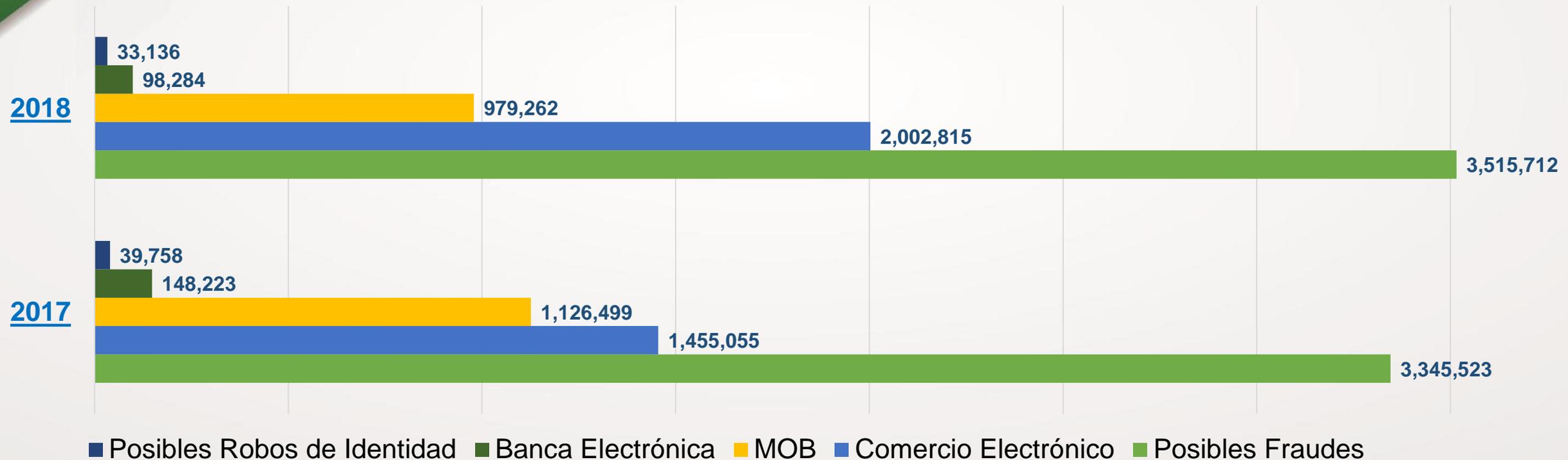
Instituciones	Reclamaciones Totales				
	Reclamaciones	Monto Reclamado (mdp)	Monto Abonado (mdp)	Porcentaje de Abono	Resolución Favorable (%)
Total	4,494,974	14,549	6,233	42.8	77.4
Banamex	1,157,248	3,292	1,304	39.6	80.3
Santander	1,140,167	2,236	1,279	57.2	80.5
Banorte	570,945	1,486	938	63.1	93.6
BBVA Bancomer	540,472	3,869	1,322	34.2	57.2
HSBC	318,742	1,722	681	39.6	81.9
Scotiabank Inverlat	161,069	619	191	30.9	67.4
Banco Inbursa	151,025	610	170	27.9	64.1
Banco Azteca	144,673	139	46	33.2	62
BanCoppel	97,607	119	78	65.4	81.5
American Express Bank	77,033	146	74	50.4	84.8
Banco Invex	61,419	74	39	52.9	81.6
Banca Afirme	20,025	37	19	50.3	69.3
BanRegio	15,434	23	19	81.6	91
BanBajío	14,196	52	23	43.4	74.3
Banco Ahorro Famsa	10,000	20	5	26.2	25.6
Consurbanco	7,304	10	9	86.3	76.5
Banco Multiva	2,440	18	10	55.9	67.6

➤ El porcentaje de abono fue 42.8%; destacan los bancos con el **menor porcentaje:** Banco Ahorro Famsa (26.2%) y Banco Inbursa (27.9%).

➤ **77.6%** de las reclamaciones recibidas en los bancos fueron resueltas a favor del usuario. Destaca la Resolución Favorable de **Banorte (93.6%) y BanRegio (91%)**.

Nota: únicamente se muestran las instituciones con mas de 2,000 reclamaciones.

- **78%** de las Reclamaciones Totales se deben a un **Posible Fraude**.
- **22%** se deben a **Movimientos y Operaciones de la Banca (MOB)**.



BANCOS: Reclamaciones por Posible Fraude



Las reclamaciones por **Posible Fraude** incrementaron **5%** respecto al primer semestre de 2017.

- Los bancos con el **mayor porcentaje abonado** del monto reclamado son BanRegio (86.5%) y Banco Compartamos (84.6%); el banco con el **menor porcentaje** es Banco Ahorro Famsa (19.2%).
- **80.3%** de las reclamaciones por este motivo se resolvieron a favor del usuario. Es de notar que **95.4%** de las reclamaciones de **Banorte** se resolvieron **a favor del usuario**.

Instituciones	Reclamaciones Totales	Posible Fraude				
		Reclamaciones	Monto Reclamado (mdp)	Monto Abonado (mdp)	Porcentaje de Abono	Resolución Favorable (%)
Total	4,494,974	3,515,712	9,231.5	4,368.9	47.3	80.3
Santander	1,140,167	965,979	1,717.2	935.7	54.5	83.0
Banamex	1,157,248	816,856	1,693.1	906.6	53.5	85.5
Banorte	570,945	526,444	1,135.2	804.9	70.9	95.4
BBVA Bancomer	540,472	392,878	2,876.5	875.6	30.4	51
HSBC	318,742	241,252	753.2	449.5	59.7	88
Banco Inbursa	151,025	122,884	188.8	74.6	39.5	68.4
Banco Azteca	144,673	118,369	100.4	35.4	35.2	66.6
Scotiabank Inverlat	161,069	112,257	360	100.9	28	74.1
BanCoppel	97,607	76,239	74.7	43.4	58.1	80.7
American Express Bank	77,033	69,760	132.8	66	49.7	85
Banco Invex	61,419	22,888	41.9	19.1	45.6	71.6
BanRegio	15,434	14,059	18.9	16.3	86.5	92.2
Banca Afirme	20,025	13,907	21.2	9	42.6	65.2
BanBajío	14,196	10,333	41.4	14.9	36.1	70.2
Banco Ahorro Famsa	10,000	5,623	13.6	2.6	19.2	18.3
Consubanco	7,304	2,362	0.9	0.2	25.1	23.4
Cibanco	1,626	1,160	9.9	5.5	55.7	90.2
Banco Compartamos	1,297	1,039	2.6	2.2	84.6	86.4

Nota: únicamente se muestran las instituciones con mas de 1,000 reclamaciones.

BANCOS: Reclamaciones por Posible Robo de Identidad



Las reclamaciones en **Posible Robo de Identidad** disminuyó en **17%** (de **39,758** a **33,136**), mientras que el **monto reclamado** aumentó a **29%**.

- American Express es el banco con el **mayor porcentaje abonado** del monto reclamado (97.6%); el banco con el **menor porcentaje** es Banco Inbursa (5.8%).
- La **resolución favorable** al usuario fue de **56.4%**.
- **Banamex** resolvió todas sus reclamaciones a favor del usuario.

Instituciones	Reclamaciones Totales	Posible Robo de Identidad				
		Reclamaciones	Monto Reclamado (mdp)	Monto Abonado (mdp)	Porcentaje de Abono	Resolución Favorable (%)
Total	4,494,974	33,136	1,201	565.8	47.1	56.4
HSBC	318,742	6,005	307	220.6	71.8	58.9
BBVA Bancomer	540,472	5,967	390.4	50.7	13	17.3
Banorte	570,945	5,545	303.4	191.9	63.3	72.8
Santander	1,140,167	5,106	44.4	33.9	76.3	93.9
Banco Azteca	144,673	3,738	20.5	2.7	13.3	13.6
Banamex	1,157,248	3,239	43.1	35.8	83.1	100
Scotiabank						
Inverlat	161,069	986	60.5	20.6	34.1	14.3
American Express Bank	77,033	882	2.4	2.3	97.6	99.2
BanCoppel	97,607	610	2.1	0.3	13.2	17.4
Banco Inbursa	151,025	529	15	0.9	5.8	9.1
Banco Ahorro Famsa	10,000	349	2.3	0.3	13.2	29.8
Banco Compartamos	1,297	84	0.6	0.5	81.3	73.5
Banca Afirme	20,025	40	4.0	1.4	34.7	65.4
BanBajío	14,196	26	0.2	0.2	85.5	84.0
Volkswagen Bank	21	16	4.9	3.7	74.9	78.6

Nota: únicamente se muestran las instituciones con mas de 10 reclamaciones.

BANCOS: Reclamaciones por Banca Electrónica



Las reclamaciones en **Banca Electrónica** disminuyeron **34%** (de 148,223 a 98,284), mientras que el **monto reclamado** aumentó **99%** (de 1,560 millones a 3,106 millones de pesos).

➤ American Express Bank fue el banco con el **mayor porcentaje abonado** del monto reclamado (99.7%); el banco con el **menor porcentaje** fue BanCoppel (0%).

➤ La **resolución favorable** al usuario fue de **14.4%**. Destaca que **American Express Bank** resolvió 97.4% de sus reclamaciones a favor.

Instituciones	Reclamaciones Totales	Reclamos en Banca Electrónica				
		Reclamaciones	Monto Reclamado (mdp)	Monto Abonado (mdp)	Porcentaje de Abono	Resolución Favorable (%)
Total	4,494,974	98,284	3106.1	771.9	24.8	14.4
BBVA Bancomer	540,472	68,697	1,090.6	103	9.4	7.9
Banamex	1,157,248	9,780	167.8	10	5.9	4.9
Santander	1,140,167	8,406	618.2	392.2	63.4	60.7
Banco Inbursa	151,025	3,102	174.8	37.5	21.4	12.9
HSBC	318,742	2,288	818.6	147.1	18	44.5
Banorte	570,945	2,086	81.6	26.4	32.3	50.5
Scotiabank Inverlat	161,069	1,971	125.7	44.5	35.4	32.3
Banco Azteca	144,673	1,164	5.6	0.8	14.2	17.6
Banco Compartamos	1,297	148	2	1.7	88.7	84.7
Banco Ahorro Famsa	10,000	120	1.8	0.1	6.5	6.9
BanCoppel	97,607	114	0.5	0	0	0
Banca Afirme	20,025	105	1.6	0.1	7.8	12.7
BanBajío	14,196	93	4.7	2.1	44.9	24.4
American Express Bank	77,033	79	3.5	3.5	99.7	97.4
Banco Multiva	2,440	79	5.4	1	19.2	13.9

Nota: únicamente se muestran las instituciones con mas de 70 reclamaciones.

Las reclamaciones en **Comercio Electrónico** incrementaron **38%** (de 1,455,055 a 2,002,815) y el **monto reclamado** lo hizo en 63% (de 1,535 millones a 2,509 millones de pesos).

- Banorte fue el banco con el **mayor porcentaje abonado** del monto reclamado (95%); el banco con el **menor porcentaje** fue Scotiabank Inverlat (44.1%).
- La **resolución favorable** al usuario fue de **91.7%**. Destaca que **Banorte** fue el banco con mayor respuesta favorable a sus usuarios (**98.2%**).

Instituciones	Reclamaciones Totales	Reclamos en Comercio Electrónico				
		Reclamaciones	Monto Reclamado (mdp)	Monto Abonado (mdp)	Porcentaje de Abono	Resolución Favorable (%)
Total	4,494,974	2,002,815	2,509.5	1,801.2	71.8	91.7
Banamex	1,157,248	563,733	730.9	480.8	65.8	91.9
Santander	1,140,167	556,156	457.6	267.9	58.5	92
Banorte	570,945	467,590	500	474.9	95	98.2
BBVA Bancomer	540,472	146,790	581.1	415.3	71.5	82.9
Banco Inbursa	151,025	78,144	59.1	43.4	73.5	79.3
BanCoppel	97,607	48,788	42.8	29.3	68.5	92.6
Banco Azteca	144,673	46,785	25.5	15.4	60.5	81.5
American Express Bank	77,033	46,188	46.8	35.7	76.4	90.1
Scotiabank Inverlat	161,069	10,890	11	4.9	44.1	70
Banco Invex	61,419	10,335	16.5	9.7	58.7	77.5
Banregio	15,434	10,064	12.6	11.4	90.9	94.6
HSBC	318,742	6,458	14.8	6.6	44.6	73.1
BanBajío	14,196	4,788	6.7	4.0	59.7	87.8
Banca Afirme	20,025	3,400	0.7	0.4	54.3	66.4

Nota: únicamente se muestran las instituciones con mas de 3000 reclamaciones.

BANCOS: Reclamaciones por Movimientos Operativos de la Banca



Las reclamaciones por **MOB** disminuyeron **13%** (de 1,126,499 a 979,262) y el **monto reclamado** incrementó en **33%** (de 3,996 millones a 5,317 millones de pesos).

➤ Consubanco fue el banco con el **mayor porcentaje abonado** del monto reclamado (92.2%); el banco con el **menor porcentaje** fue Banco Inbursa (22.7%).

➤ La **resolución favorable** al usuario fue de **68.8%**. **Consubanco** fue el banco con mayor respuesta favorable a sus usuarios (**96.9%**).

Instituciones	Reclamaciones Totales	Movimientos Operativos de la Banca				
		Reclamaciones	Monto Reclamado (mdp)	Monto Abonado (mdp)	Porcentaje de Abono	Resolución Favorable (%)
Total	4,494,974	979,262	5,317	1,863.9	35.1	68.8
Banamex	1,157,248	340,392	1,599	396.9	24.8	68.2
Santander	1,140,167	174,188	518.9	342.9	66.1	71.5
BBVA Bancomer	540,472	147,594	992.5	446.7	45	73.7
HSBC	318,742	77,490	968.6	231.9	23.9	63.5
Scotiabank						
Inverlat	161,069	48,812	258.9	90.1	34.8	55
Banorte	570,945	44,501	350.4	132.9	37.9	72
Banco Invex	61,419	38,531	31.9	19.9	62.5	86.9
Banco Inbursa	151,025	28,141	421.5	95.7	22.7	45.5
Banco Azteca	144,673	26,304	39	10.9	27.9	42.9
BanCoppel	97,607	21,368	44	34.3	78.0	84
American Express Bank	77,033	7,273	13.4	7.7	57.2	80.5
Banca Afirme	20,025	6,118	15.8	9.6	60.8	77.9
Consubanco	7,304	4,942	9.2	8.5	92.2	96.9
Banco Ahorro Famsa	10,000	4,377	6.4	2.6	41	35.3
BanBajío	14,196	3,863	10.8	7.7	71.9	83.6
Banco Multiva	2,440	2,153	16.9	9.8	58	73.4
BanRegio	15,434	1,375	4.3	2.6	60	79.2

Nota: únicamente se muestran las instituciones con mas de 1,000 reclamaciones.

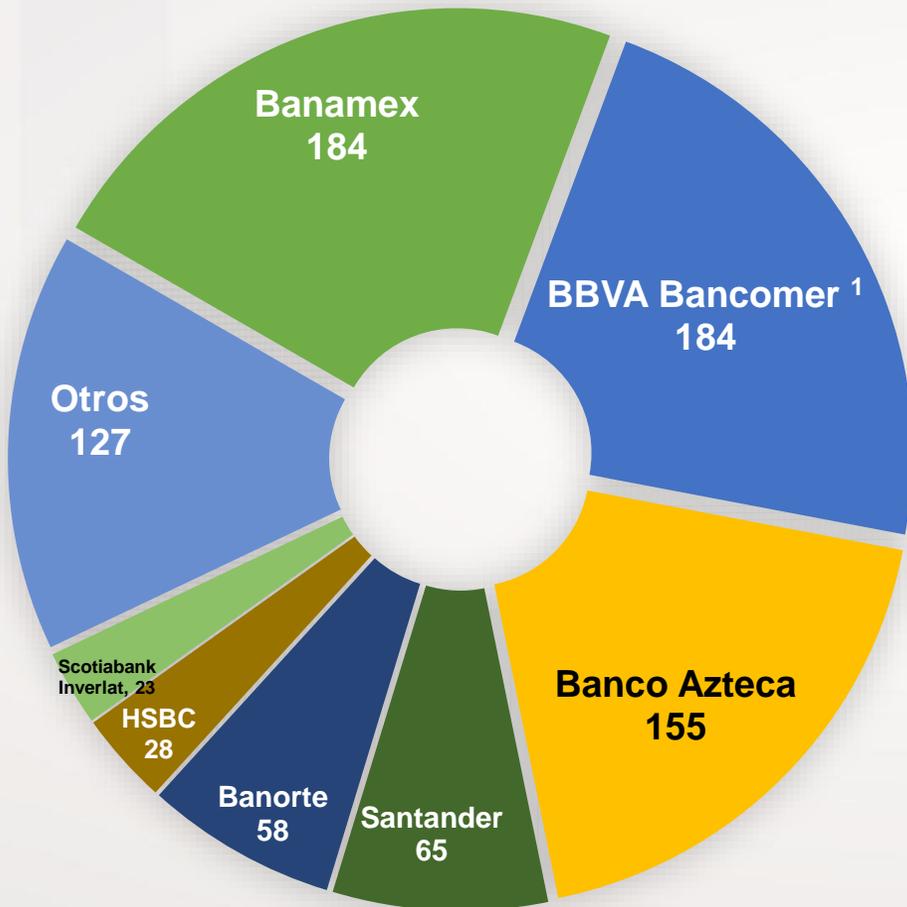
En total **1,886,346** personas reclamaron al sector; **Tarjeta de Crédito** y **Tarjeta de Débito** fueron los productos financieros por los que reclamaron el **88%** de las personas durante el periodo enero-junio de 2018.

Producto	Tarjeta de crédito	Tarjeta de Débito	Depósito a la Vista	Cuenta de Nómina	Otros
Participación (%)	49.1	38.9	9.4	0.8	1.8

■ 2017 ■ 2018



50 Bancos fueron **SANCIONADOS** sumando **824 multas**, 50% más que en 2017 (549); por monto de **35 millones de pesos**, 62% más que en 2017 (22 millones).



Cinco Bancos concentran el 78% de las multas totales del sector y 65% del monto:

- ❖ Banamex
- ❖ BBVA Bancomer,
- ❖ Banco Azteca,
- ❖ Santander,
- ❖ Banorte.

Las principales causas de sanción por Ley son:

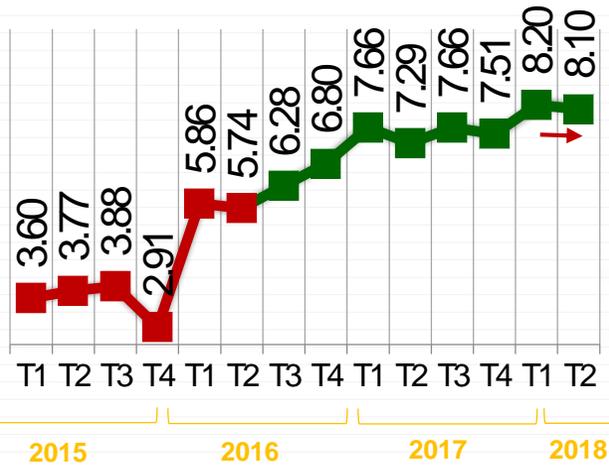
1. *LPDUSF. La IF no presenta documentos, elementos o información específica.*
2. *LTOSF. Emplear modelos de contratos que no cumplan los requisitos de Ley o DCG.*
3. *LIC. Realizar actividades que se aparten de las sanas prácticas.*

1: No se toman en cuenta 6 sanciones originadas en Hipotecaria Nacional (SOFOM E.R.) fusionada con BBVA Bancomer.

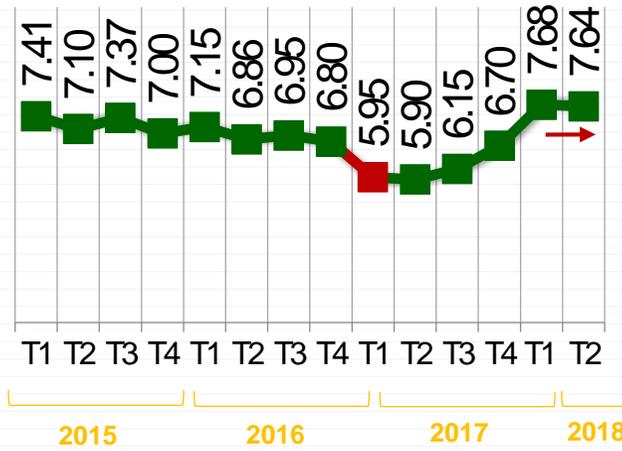
IDATU BANCOS

Calificación trimestral 2015-2018

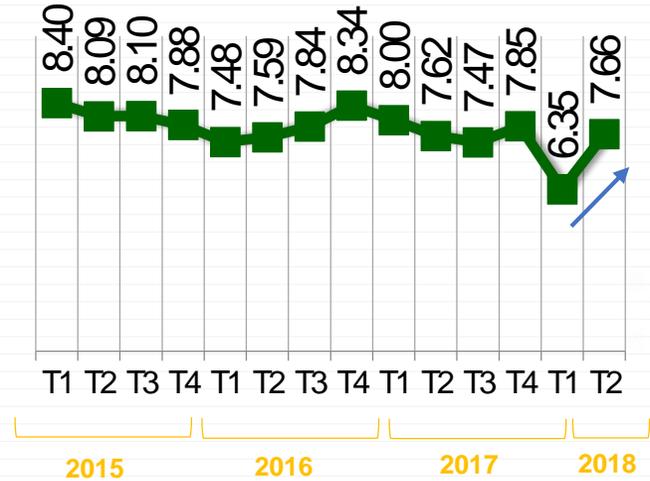
Banamex



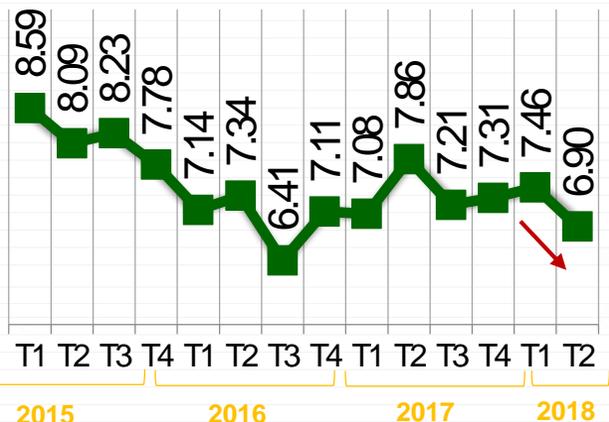
BBVA Bancomer



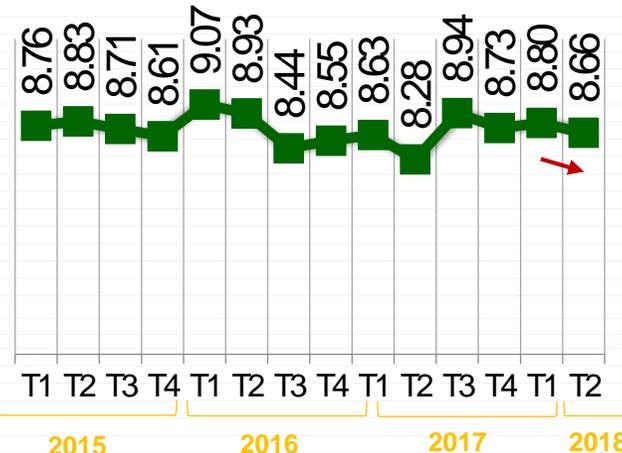
Santander



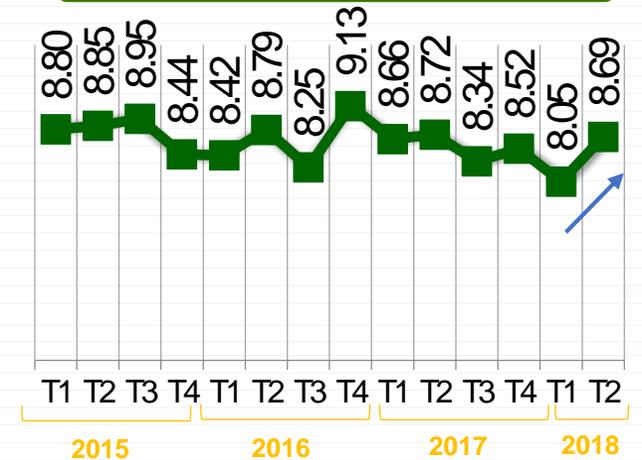
Banorte IXE



Inbursa



HSBC



► Índice

1. Información General

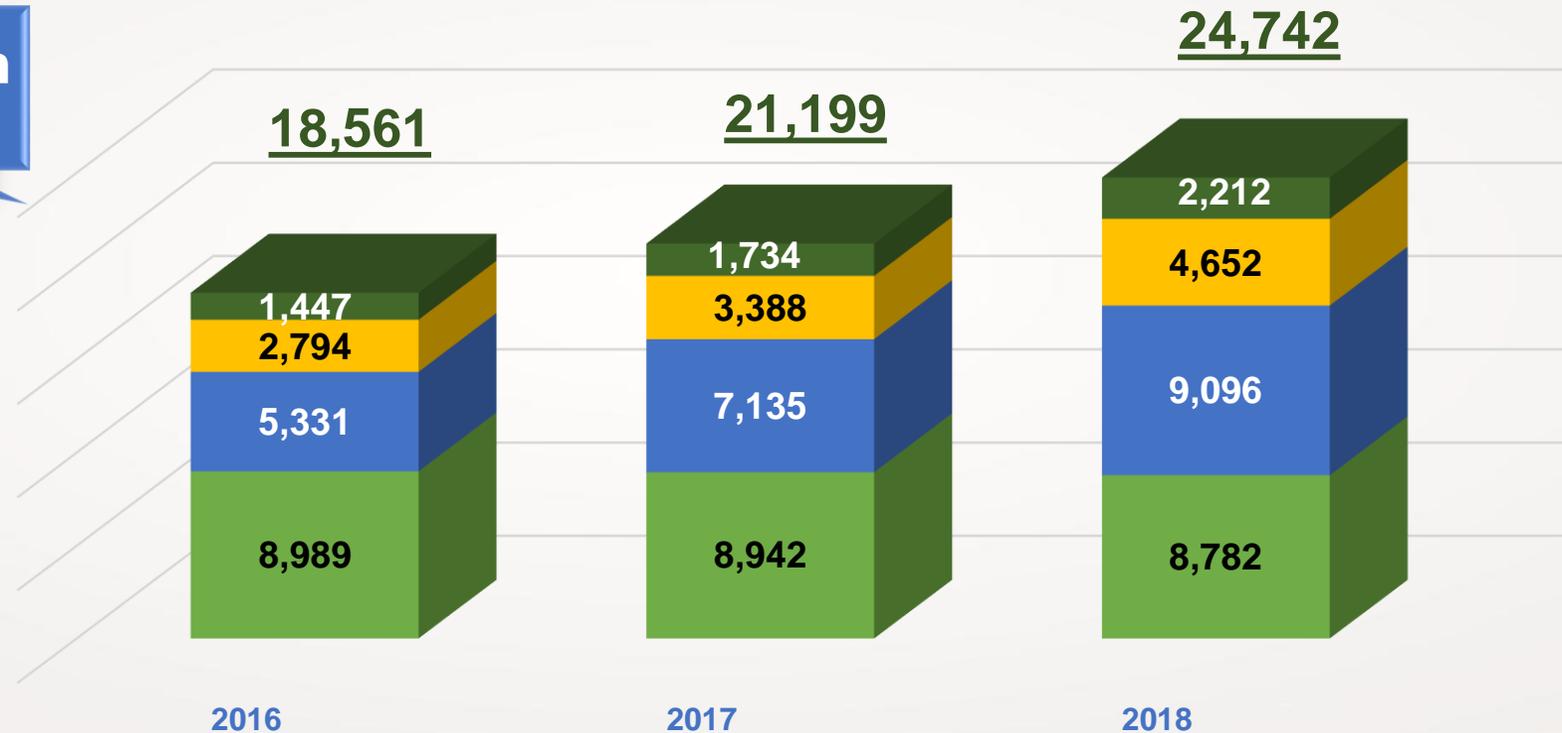
2. Instituciones de Banca Múltiple

● 3. Aseguradoras

EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES - ASEGURADORAS

En el primer semestre de 2018, las reclamaciones a **ASEGURADORAS** ascendieron a **24,742**, **17% más que en 2017**.

33% MÁS que en 2016



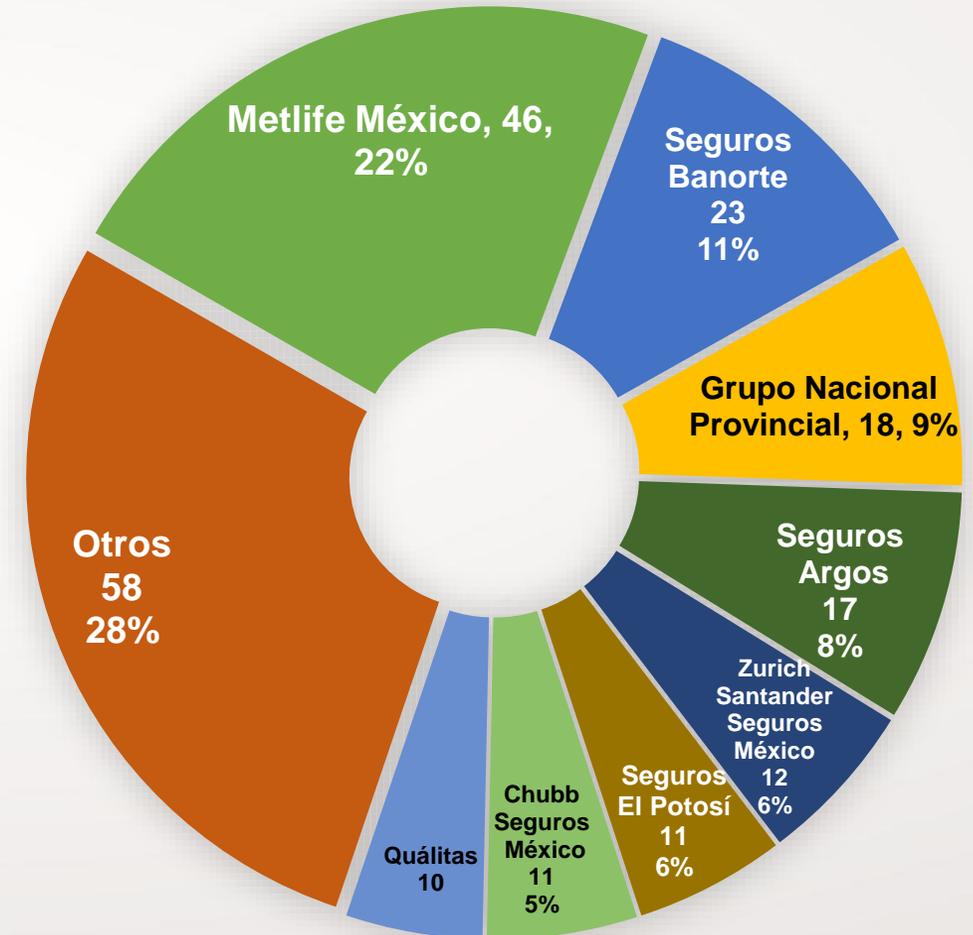
Principales Causas de Reclamación

- Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
- Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
- Negativa en el pago de la indemnización
- OTRO

ASEGURADORAS: Evolución de Sanciones

De enero a junio de 2018 el total de **SANCIONES DE ASEGURADORAS** aumentó **73%** (de 119 a 206) con respecto al año anterior, de la misma manera el **monto aumentó en 75%** (de 3.5 millones a 6.2).

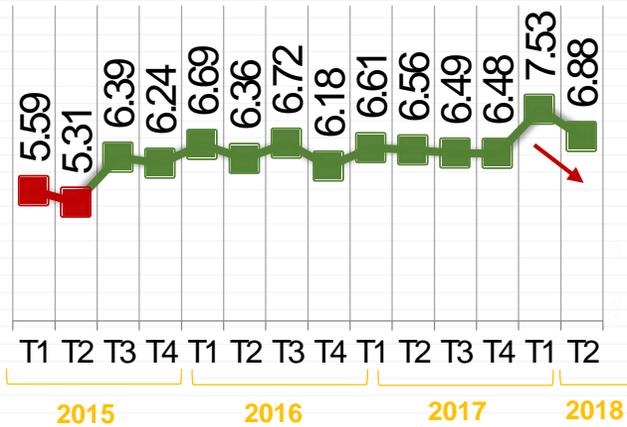
Seguros Metlife México y Banorte son las aseguradoras que concentran el **mayor número de sanciones** con 46 y 23 respectivamente.



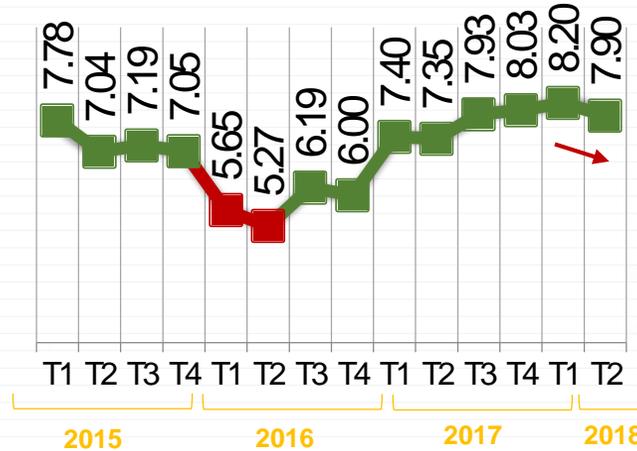
IDATU ASEGURADORAS

Calificación trimestral 2015-2018

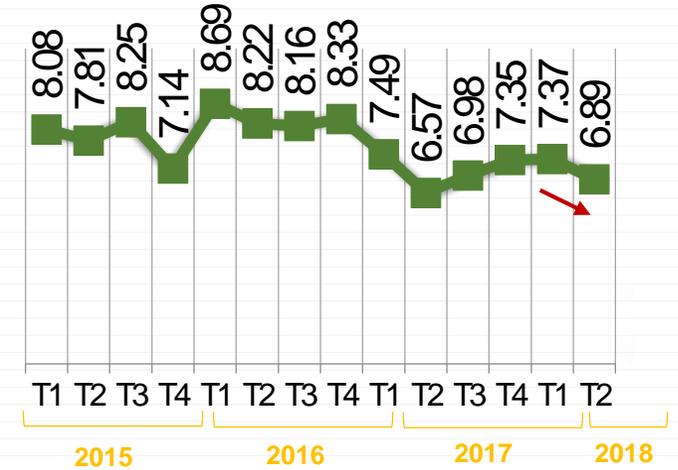
MetLife



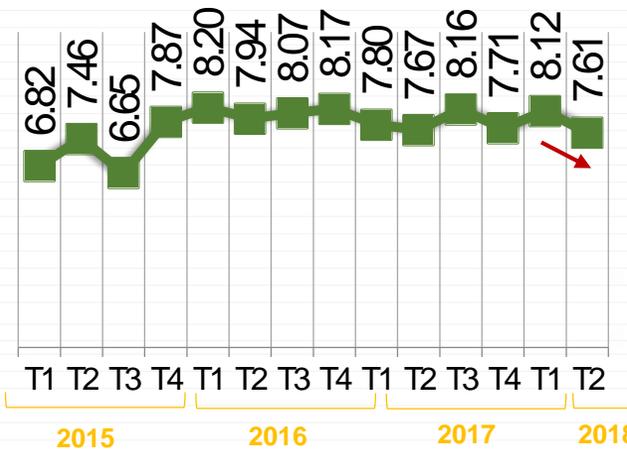
GNP



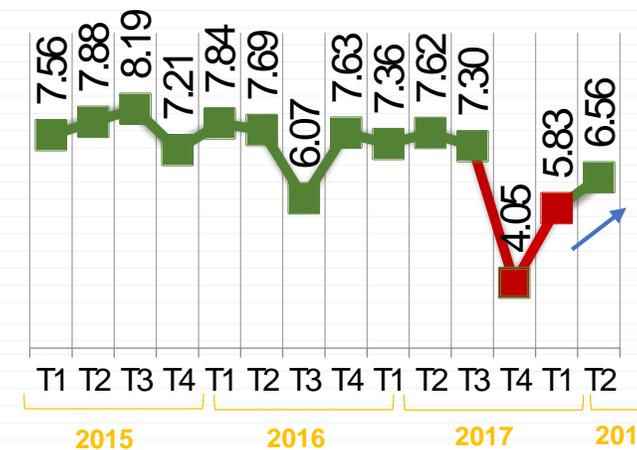
Quálitas



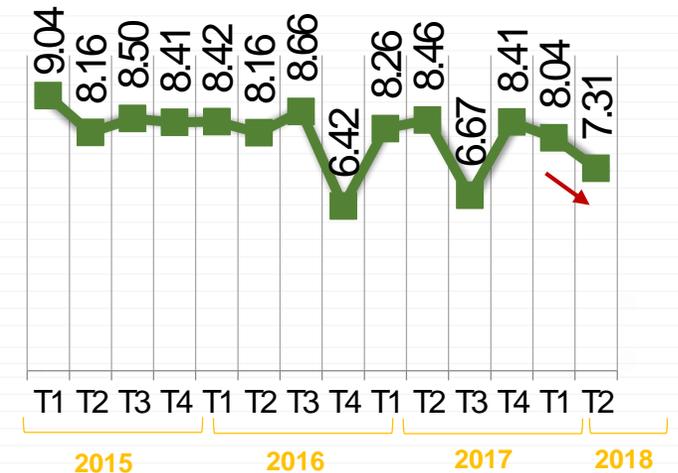
Seguros Bancomer



Axa Seguros



Mapfre México



PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA



De 2,975 sólo 172 instituciones tienen **Programa de Educación Financiera (6%** del total). El aumento en el número de instituciones se debe principalmente a la participación en el Programa de la ABM.



En total **22** instituciones de los sectores Afores, Aseguradoras, Socaps, Sofom E.R. y Sofom E.N.R. participaron con Condusef en la difusión e impresión de material educativo:



- Afore InverCap
- Apoyo Económico Familiar
- Caja Popular Los Reyes
- Financiera Bepensa
- Quálitas Compañía de Seguros
- Dinerito Audaz
- Fimubac
- Universal de Servicios Patrimoniales



- Publiseg
- Directodo México
- Financiera Fortaleza
- Financiera Maestra
- Fisofo



- Supply Credit de México
- Consupago
- AlphaCredit Capital
- Crédito Real



- Exitus Credit
- HINV
- Dimex Capital
- Prestaciones Finmart