

SHCP

SECRETARÍA DE HACIENDA  
Y CRÉDITO PÚBLICO



CONDUSEF

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

# Buró de Entidades Financieras Actualización Enero-Marzo 2017

Julio, 2017

# MEJORAS AL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

---

1. Personas que reclamaron al SFM.
2. Sinergia de Educación Financiera.
3. Evolución Histórica del IDATU (Afore y Banca de Desarrollo).

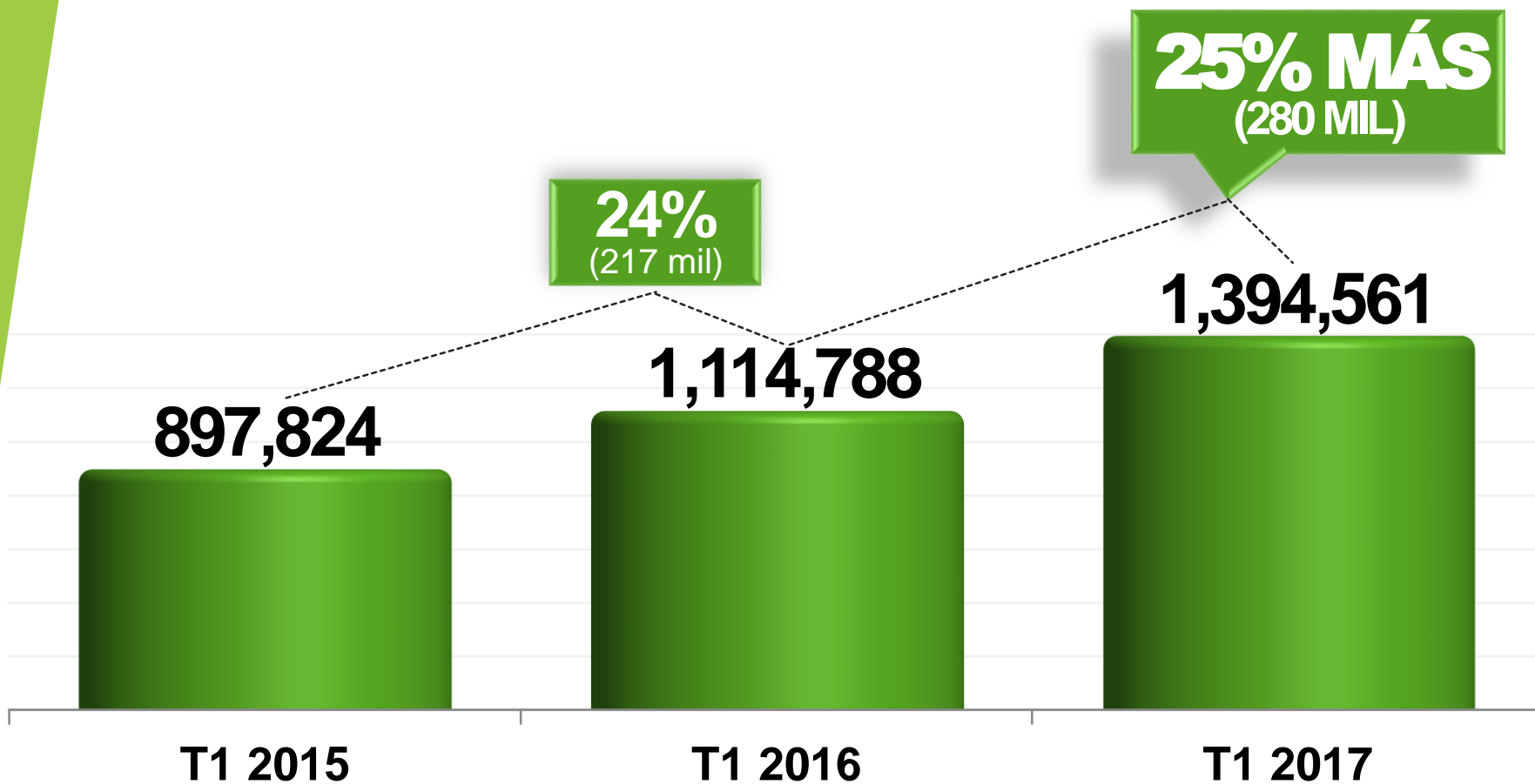
# MEJORA 1: PERSONAS QUE RECLAMARON

Por primera vez, el BEF mostrará el número de Personas que han reclamado al Sistema Financiero Mexicano. Contendrá **información geográfica, índices de reclamación por cada 10 mil adultos**, medios de reclamación, sector e institución financiera reclamada.



# PERSONAS QUE RECLAMARON AL SFM\*

En el primer trimestre de 2017, **1.4 MILLONES** de personas reclamaron al SFM.



# ÍNDICE DE PERSONAS QUE RECLAMARON

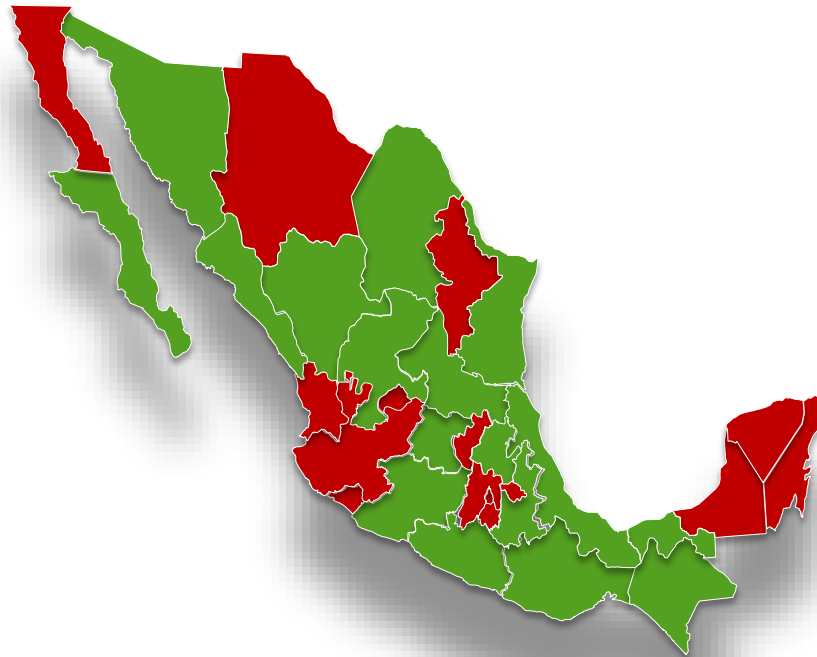
EL NÚMERO DE PERSONAS QUE RECLAMARON por cada 10 mil adultos fue de 155 (cifra mayor al 2016).

	2016	2017	Var.
Personas que reclamaron	1,114,788	1,394,561	25%
Población Adulta* (millones)	88.9	90.2	1%
<b>ÍNDICE</b> Personas que reclamaron por cada 10 mil adultos:	<b>125</b>	<b>155</b>	<b>23%</b>

El aumento de las personas que reclamaron **refleja el proceso de inclusión financiera**, más que el incremento poblacional.

# ÍNDICE ESTATAL DE RECLAMACIÓN

El estado con mayor índice de reclamación es la CDMX con 1,209 personas por cada 10 mil adultos:



ESTADO	PERSONAS QUE RECLAMARON	POBLACIÓN ADULTA	ÍNDICE
Ciudad de México	839,540	6,944,970	<b>1,209</b>
Colima	7,875	554,629	<b>142</b>
Aguascalientes	12,185	942,259	<b>129</b>
Morelos	16,517	1,449,631	<b>114</b>
Querétaro	16,537	1,497,860	<b>110</b>
Campeche	7,533	684,202	<b>110</b>
Jalisco	62,449	5,901,813	<b>106</b>
Quintana Roo	12,317	1,201,344	<b>103</b>
Nuevo León	37,190	3,901,750	<b>95</b>
Nayarit	7,433	913,404	<b>81</b>
Tlaxcala	6,959	938,888	<b>74</b>
Yucatán	11,510	1,605,882	<b>72</b>
Baja California	17,792	2,657,655	<b>67</b>
México	84,978	12,740,678	<b>67</b>
Chihuahua	18,289	2,745,212	<b>67</b>
Sonora	14,406	2,200,789	<b>65</b>
Baja California Sur	3,864	591,476	<b>65</b>
Durango	8,370	1,299,635	<b>64</b>
Coahuila	13,768	2,221,504	<b>62</b>
Sinaloa	13,441	2,241,352	<b>60</b>
Tamaulipas	15,866	2,684,972	<b>59</b>
Veracruz	34,815	6,053,441	<b>58</b>
Guanajuato	23,972	4,225,348	<b>57</b>
Tabasco	9,966	1,765,548	<b>56</b>
Puebla	24,903	4,484,290	<b>56</b>
Zacatecas	6,274	1,146,700	<b>55</b>
Oaxaca	13,279	2,880,050	<b>46</b>
Hidalgo	9,322	2,132,572	<b>44</b>
Guerrero	10,924	2,527,701	<b>43</b>
San Luis Potosí	8,537	2,011,646	<b>42</b>
Michoacán	13,851	3,350,871	<b>41</b>
Chiapas	9,899	3,715,649	<b>27</b>

Quitando a la CDMX, el índice Nacional es de **67 por cada 10 mil adultos (14 entidades por arriba de la media)**

# PERSONAS QUE RECLAMARON POR SECTOR

**EI 90% DE LAS PERSONAS QUE RECLAMARON,**  
lo hicieron al Sector Bancario.



Éstas aumentaron 27%.

Sector	T1 2016	T1 2017	Part.	Var.
	<b>1,114,788</b>	<b>1,394,561</b>	<b>100%</b>	<b>25%</b>
<b>Bancos</b>	<b>992,092</b>	<b>1,258,455</b>	<b>90%</b>	<b>27%</b>
Burós de Crédito SIC's	67,216	75,739	5%	13%
SOFOM E.N.R.	7,518	17,905	1%	138%
Aseguradoras	17,739	16,336	1%	-8%
SOFOM E.R.	18,104	15,660	1%	-13%
Bancos de Desarrollo	7,441	4,780	0%	-36%
Afores	2,833	3,573	0%	26%
SOFIPO's	734	1,014	0%	38%
SOCAP's	642	691	0%	8%
Otros sectores	469	408	0%	-

# PERSONAS QUE RECLAMARON (MEDIO)

Únicamente el 13% de los reclamos fueron presenciales (21% menos que el año pasado).

Los reclamos vía remota van a la alza, a pesar de las críticas en la calidad de atención por parte de los usuarios.

Medio	T1 2016	T1 2017	Part.	Var.
	<b>1,114,788</b>	<b>1,394,561</b>	<b>100%</b>	<b>25%</b>
<b>VÍA REMOTA:</b> 	<b>884,768</b>	<b>1,212,417</b>	<b>87%</b>	<b>37%</b>
• Teléfono	828,199	1,074,803	77%	30%
• Correo electrónico	17,108	93,453	7%	446%
• Página de internet	39,022	43,761	3%	12%
• Mensajería	439	400	0%	-30%
<b>PRESENCIAL:</b> 	<b>230,020</b>	<b>182,144</b>	<b>13%</b>	<b>-21%</b>



# Estructura porcentual en los estados con mayor índice

En la CDMX, el 97% de las personas que reclamaron lo hicieron al sector Bancario.

Por arriba de la media



	PERSONAS QUE RECLAMARON	PRINCIPALES SECTORES (% PART.)						
		BANCOS	SICs	SOFOM	SEGUROS	BANCOS DESARR.	AFORES	EACP
<b>Nacional</b>	<b>1,394,561</b>	<b>90</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
CDMX	839,540	97	2	1	1	0	0	0
Colima	7,875	86	8	2	2	1	1	1
AGS	12,185	90	6	1	2	0	1	0
Morelos	16,517	89	7	2	2	0	1	0
Querétaro	16,537	81	15	2	2	0	0	0
Campeche	7,533	78	12	5	2	0	2	0
Jalisco	62,449	75	8	15	1	0	1	0
Quintana Roo	12,317	87	7	3	2	0	1	0
Nuevo León	37,190	80	15	2	2	0	0	0
Nayarit	7,433	82	11	3	2	0	1	0
Tlaxcala	6,959	86	9	2	2	0	0	0
Yucatán	11,510	86	8	3	2	0	0	0
Baja California	17,792	84	10	4	2	0	1	0
México	84,978	84	12	3	1	0	0	0
Chihuahua	18,289	82	10	3	3	0	1	1

# Estructura porcentual en los estados con menor índice

En contraste, en CHIAPAS el 64% de las personas le reclamaron a un Banco, pero 21% a las SICs.

Por debajo de la media

	PERSONAS QUE RECLAMARON	PRICIPALES SECTORES (% PART.)						
		BANCOS	SICs	SOFOM	SEGUROS	BANCOS DESARR.	AFORES	EACP
Sonora	14,406	79	11	5	3	0	2	0
Baja California Sur	3,864	78	12	5	3	1	2	0
Durango	8,370	86	7	2	3	0	1	0
Coahuila	13,768	80	11	4	3	0	1	0
Sinaloa	13,441	76	13	7	2	0	1	0
Tamaulipas	15,866	80	11	4	3	0	1	0
Veracruz	34,815	82	11	4	2	1	0	0
Guanajuato	23,972	82	13	2	2	0	0	1
Tabasco	9,966	67	14	14	3	2	1	0
Puebla	24,903	84	10	2	3	0	0	0
Zacatecas	6,274	82	9	3	4	0	1	0
Oaxaca	13,279	78	14	5	2	0	0	1
Hidalgo	9,322	77	16	4	3	0	1	0
Guerrero	10,924	70	14	13	2	1	0	0
San Luis Potosí	8,537	76	19	2	2	0	0	0
Michoacán	13,851	82	12	2	2	0	0	1
Chiapas	9,899	64	21	10	3	1	1	0

# INFRAESTRUCTURA BANCARIA

## Personas que reclamaron por cada 10 mil puntos de acceso

En México, existen, **956 MIL PUNTOS DE ACCESO** (Sucursales, ATMs y TPVs).

A nivel nacional **13,147 personas reclamaron al Banco** por cada 10 mil puntos de acceso.

**Sin CDMX 5,677**

	Población adulta*	Personas que reclamaron al Banco	Puntos de acceso	Índice
<b>NACIONAL</b>	<b>90,213,720</b>	<b>1,258,455</b>	<b>956,502</b>	<b>13,157</b>
CDMX	6,944,970	810,277	167,095	<b>48,492</b>
Tlaxcala	938,888	6,018	4,465	<b>13,478</b>
Morelos	1,449,631	14,686	14,097	<b>10,418</b>
Colima	554,629	6,745	6,959	<b>9,692</b>
México	12,740,678	71,237	80,239	<b>8,878</b>
Oaxaca	2,880,050	10,348	11,809	<b>8,763</b>
Campeche	684,202	5,901	6,759	<b>8,731</b>
Aguascalientes	942,259	10,925	12,921	<b>8,455</b>
Durango	1,299,635	7,179	9,283	<b>7,733</b>
Zacatecas	1,146,700	5,121	6,678	<b>7,668</b>
Veracruz	6,053,441	28,716	37,504	<b>7,657</b>
Nayarit	913,404	6,129	8,338	<b>7,351</b>
Puebla	4,484,290	20,999	34,068	<b>6,164</b>
Jalisco	5,901,813	46,694	76,365	<b>6,115</b>
Guerrero	2,527,701	7,687	12,967	<b>5,928</b>
M Hidalgo	2,132,572	7,143	12,335	<b>5,791</b>
Yucatán	1,605,882	9,872	17,852	<b>5,530</b>
Querétaro	1,497,860	13,344	24,889	<b>5,361</b>
Tabasco	1,765,548	6,686	13,012	<b>5,138</b>
Guanajuato	4,225,348	19,717	39,612	<b>4,978</b>
Tamaulipas	2,684,972	12,771	26,229	<b>4,869</b>
Michoacán	3,350,871	11,343	23,793	<b>4,767</b>
Chiapas	3,715,649	6,343	13,549	<b>4,682</b>
Nuevo León	3,901,750	29,880	66,282	<b>4,508</b>
Baja California	2,657,655	14,905	33,208	<b>4,488</b>
Chihuahua	2,745,212	14,967	34,831	<b>4,297</b>
Coahuila	2,221,504	10,946	27,253	<b>4,016</b>
Sonora	2,200,789	11,451	28,561	<b>4,009</b>
San Luis Potosí	2,011,646	6,455	16,493	<b>3,914</b>
Sinaloa	2,241,352	10,226	27,357	<b>3,738</b>
Quintana Roo	1,201,344	10,748	46,122	<b>2,330</b>
Baja California Sur	591,476	2,996	15,577	<b>1,923</b>

# GRUPOS FINANCIEROS

El 37% de las personas que reclamaron, lo hicieron al **GRUPO FINANCIERO BANCOMER**, seguido del Grupo Financiero Banamex con el 20%.

Grupo Financiero	TOTAL	Part.	INSTITUCIONES			
			BANCOS	SEGUROS	AFORE	SOFOM
BBVA BANCOMER	518,330	37%	517,039	1,283	-	8
BANAMEX	276,730	20%	275,148	1,237	342	-
SANTANDER	150,493	11%	150,113	354	-	26
HSBC	115,754	8%	114,152	1,600	-	-
INBURSA	113,724	8%	112,241	1,314	139	29
SCOTIABANK	45,827	3%	45,183	-	-	644
INVEX	7,671	1%	7,671	-	-	-
BANREGIO	5,632	0%	5,623	-	-	9
BANORTE	5,626	0%	4,687	180	758	-
MULTIVA	1,205	0%	1,202	-	-	-
MIFEL	421	0%	421	-	-	-
AFIRME	195	0%	132	58	-	5
INTERCAM	194	0%	193	-	-	-
Resto de Instituciones	152,759	11%	24,650	10,575	2,334	14,939
<b>Total</b>	<b>1,394,561</b>	<b>100%</b>	<b>1,258,455</b>	<b>16,601</b>	<b>3,573</b>	<b>15,660</b>

# IMPORTANCIA DE LA INFORMACIÓN

Conocer el número de personas que han reclamado nos permitirá principalmente:

**A** **FOCALIZAR AUN MÁS LOS ESFUERZOS** en materia de protección y defensa al usuario, así como, promoción de la educación financiera.

**B** **COMPARAR** el índice de personas que reclamaron versus el número de productos por cada 10 mil adultos (inclusión financiera).

**C** **DETECTAR** la entidad federativa con una mayor problemática de acuerdo al sector: índice de reclamación alto + índice de inclusión financiera bajo.

# MEJORA 2: SINERGIA CON INSTITUCIONES

Para esta actualización, a través del BEF informaremos el **ESFUERZO DE LAS INSTITUCIONES PARA PROMOVER LA EDUCACIÓN FINANCIERA** y sumarlas en un proceso de difusión nacional.

El nivel de colaboración de cada Institución, se reflejará bajo la siguiente escala:

	Si la Institución Financiera...	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
1	Imprime material educativo	✓	✓	✓	✓	✓
2	Replica a sus clientes el boletín electrónico "Consejos para tu bolsillo"	✓	✓	✓	✓	✓
3	Publica en su página web un banner vinculado al micrositio "Educa Tu Cartera"		✓	✓	✓	✓
4	Toma el "Taller de Formador de Formadores en Educación Financiera"			✓	✓	✓
5	Patrocina material promocional educativo				✓	✓
6	Difunde información financiera a sus empleados y colaboradores					✓

# MEJORA 2: SINERGIA CON INSTITUCIONES

**8 INSTITUCIONES** financieras ya están llevando acabo este programa:

1. Afore Azteca
2. Banco Azteca
3. Seguros Azteca
4. General de Salud
5. General de Seguros
6. Caja de Ahorro de los Telefonistas
7. Libertad Servicios Financieros
8. Apoyo Económico Familiar.

Para el 2do trimestre aparecerán al menos 28 instituciones más que están en proceso.

Por Ejemplo,  
Banco Azteca:



**PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA**  
En colaboración con CONDUSEF  
Bancos  
Enero - Marzo 2017

Para distinguir el nivel de colaboración voluntaria de cada Institución en el plan "Educación Financiera CONDUSEF en colaboración con Entidades Financieras", se plantean 5 niveles de participación de acuerdo al esfuerzo realizado por cada una de ellas en 6 líneas de acción.

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Material educativo	Consejos para tu bolsillo	Espacio en Página Web	Taller de Formador de Formadores (Réplica)	Material promocional educativo	Educación Financiera en tu Institución (EF)	Nivel de colaboración voluntaria
	✓	✓	✓	✓	✓	✓	★★★★★

# MEJORA 3: IDATU TRIMESTRAL

Se incorporó la **EVOLUCIÓN HISTÓRICA** del IDATU por trimestre de los sectores AFORE y Banca de Desarrollo.

## Por Ejemplo Afore XXI Banorte:



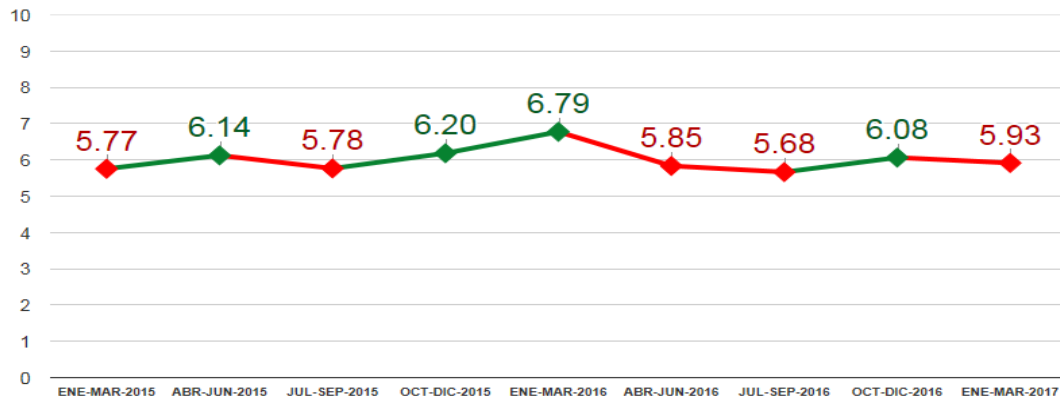
Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.

### ACUMULADO ENERO-MARZO 2017

Procesos evaluados	Calificación por proceso	Calificación IDATU
Gestión Ordinaria	NA	<b>5.93</b>
Gestión Electrónica	5.57	
Conciliación	6.48	

### EVOLUCIÓN HISTÓRICA

CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES





# **ACTUALIZACIÓN DE CIFRAS ENERO-MARZO 2017**

# CUADRO RESUMEN ENE-MAR 2017

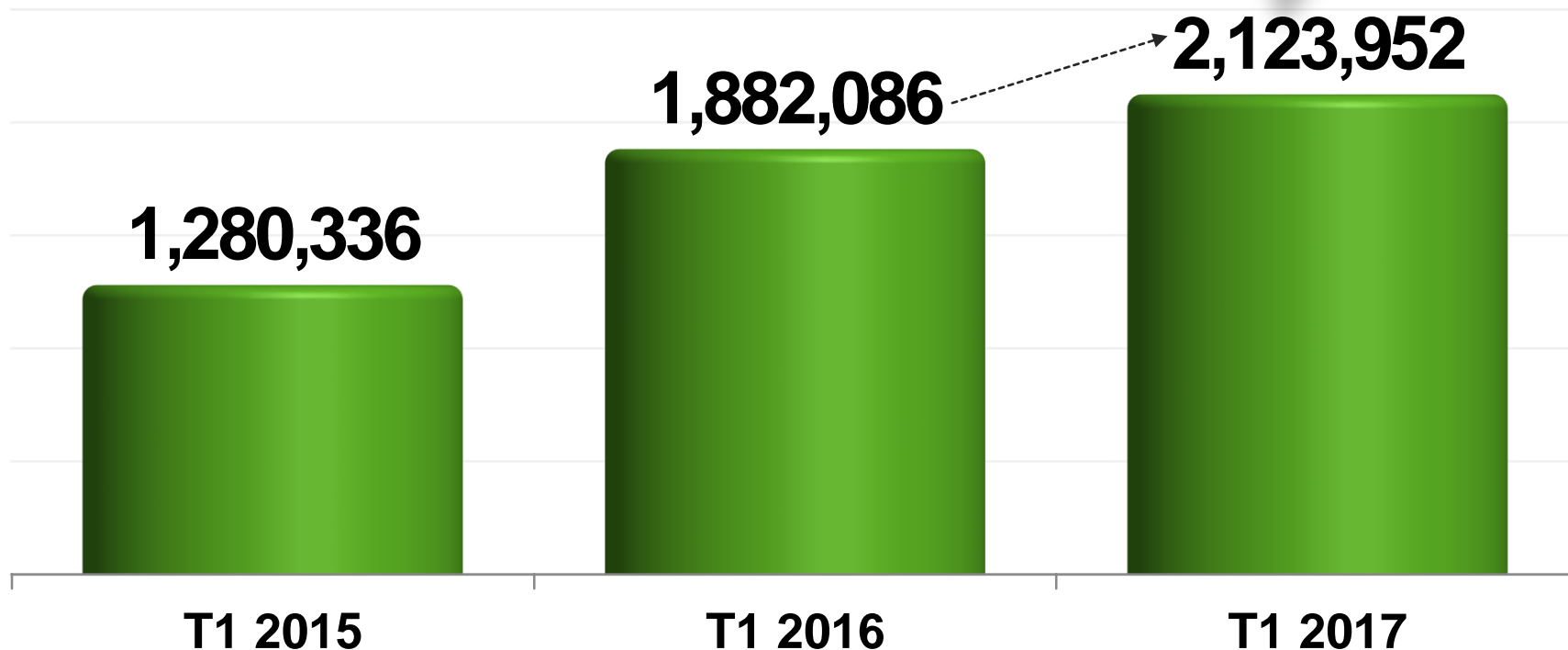
El BEF contiene información de **2,986 INSTITUCIONES** y 25 sectores financieros; muestra las reclamaciones al SFM, las multas impuestas, el IDATU, el cumplimiento de Registros, los productos evaluados, entre otros.

Sector	Número de Inst.	Total reclamaciones	Sanciones		IDATU	Cumplimiento de Registros	Cláusulas abusivas	Productos evaluados	Calificaciones		
			Número	Monto (mdp)					Total	Aprobadas	Reprobadas
<b>Total</b>	<b>2,986</b>	<b>2,123,952</b>	<b>1,418</b>	<b>\$44.3</b>	<b>5.96</b>	<b>8.2</b>	<b>178</b>	<b>54</b>	<b>769</b>	<b>692</b>	<b>77</b>
Bancos	49	2,095,175	276	\$9.4	8.23	9.6	12	9	86	71	15
Aseguradoras	82	10,180	65	\$2.0	8.03	8.9	2	9	155	139	16
B. Desarrollo	6	8,089	2	\$0.0	5.88	10.0	-	-	-	-	-
Afores	11	5,101	14	\$0.3	7.57	9.4	-	-	-	-	-
Sofom E.N.R.	1,651	2,492	902	\$23.1	6.27	8.8	95	10	227	195	32
Sofom E.R.	49	1,711	19	\$0.5	7.76	9.6	-	-	-	-	-
Burós de Crédito	3	502	6	\$0.2	6.78	10.0	-	-	-	-	-
Sofipos	44	280	51	\$4.0	8.36	9.3	5	11	73	66	7
Socaps	149	124	46	\$4.0	4.59	9.6	58	11	172	166	6
Otros	942	298	37	\$0.8	-	-	6	4	56	55	1

# EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES AL SFM

En el primer trimestre de 2017, las reclamaciones al Sistema fueron **2.1 MILLONES**.

**13% MÁS**  
(242 MIL)



# RECLAMACIONES DE BANCOS (R27)

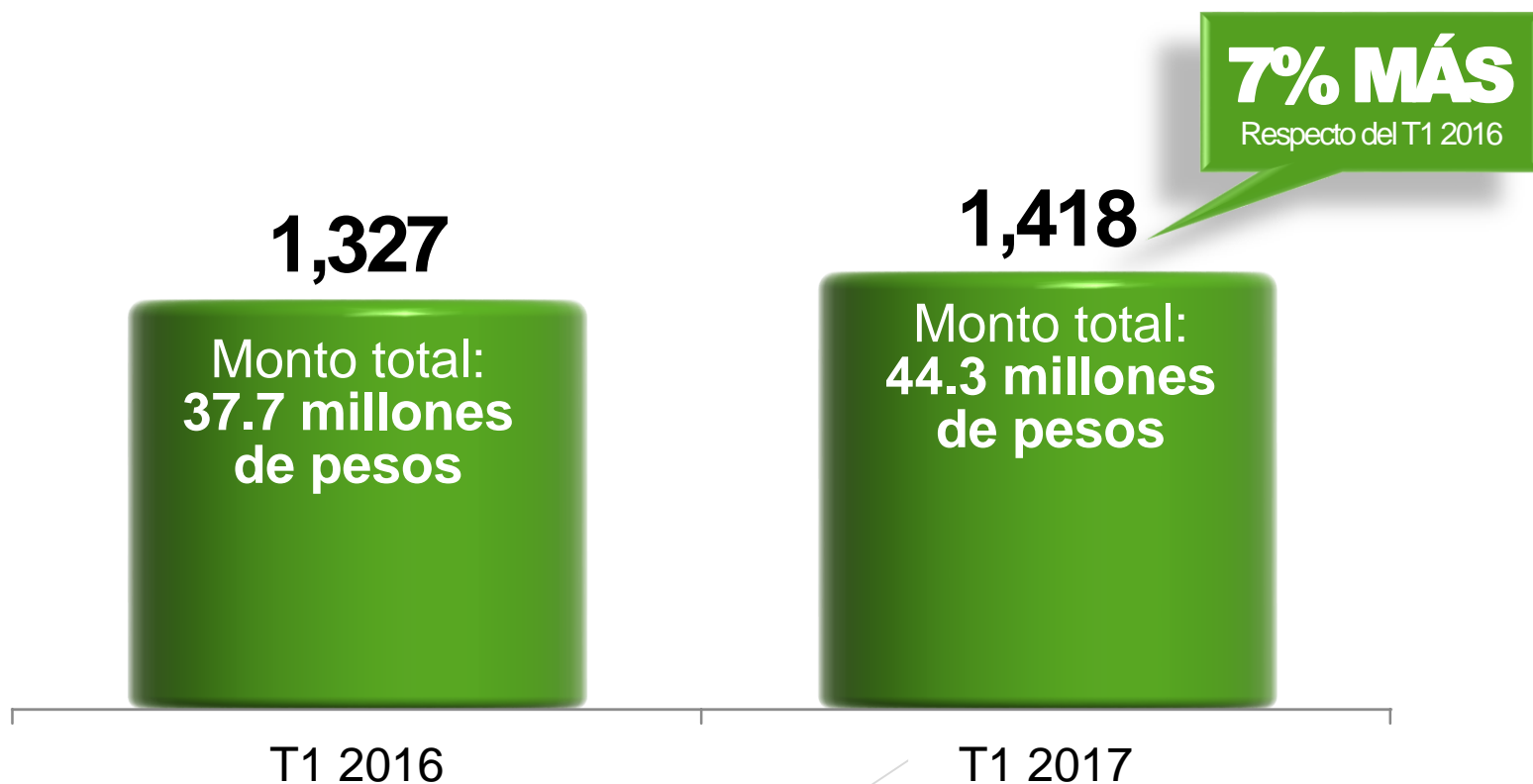
En todos los conceptos, se muestran incrementos; reclamaciones por posible fraude 10%, Robo de Identidad 18%, Banca remota 50%, Banca móvil, 75% y movimientos de la Banca 22%.

	Reclamaciones		
	2016 T1	2017 T1	Var.
<b>Totales:</b>	<b>1,818,955</b>	<b>2,060,960</b>	<b>13%</b>
Posible Fraude	1,363,271	1,506,105	10%
Posible Robo de Identidad	16,085	19,004	18%
Banca Remota	552,877	827,198	50%
Comercio Electrónico	396,140	579,649	46%
Banca Móvil	5,450	9,519	75%
MOB*	455,684	554,855	22%

# SANCIONES IMPUESTAS

Durante el primer trimestre de 2017, **SE IMPUSIERON 1,418 MULTAS** por un monto total de 44.3 millones de pesos.

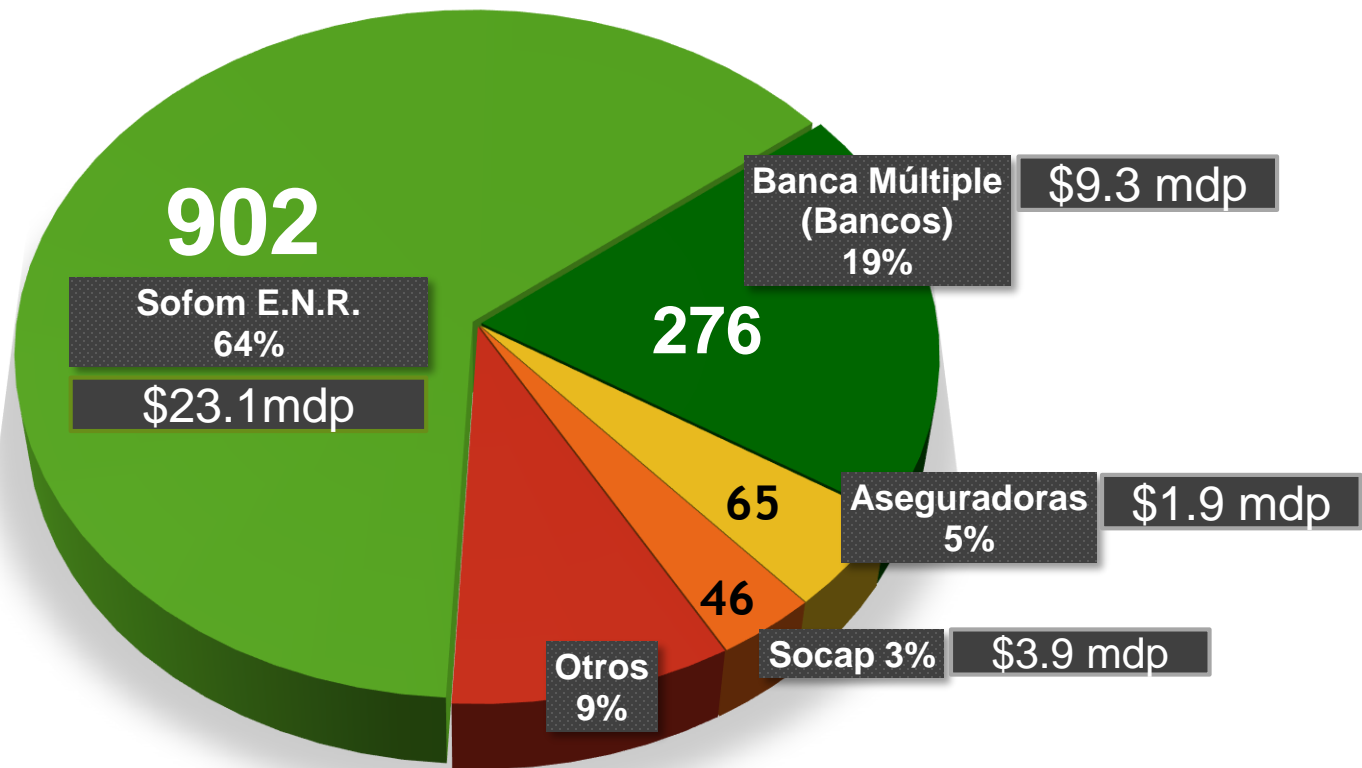
Estas multas son por incumplimientos en la Ley de Condusef (73%), Ley para la Transparencia (26%) y LIC ( 1%)



# SANCIONES IMPUESTAS

El sector más multado fue **SOFOM ENR con 902 multas** (64%), por un monto de 23.1 mdp.

Le sigue el sector Bancos con 276 multas (9.3 mdp).



# CLÁUSULAS ABUSIVAS

Al cierre del primer trimestre de 2017, se tienen **178 CLÁUSULAS ABUSIVAS** en proceso de eliminación.

ESTATUS	NÚMERO
Cláusulas Abusivas detectadas*	1,213
Número de Cláusulas Eliminadas	1,035
Número de Cláusulas en <b>PROCESO DE ELIMINACIÓN:</b>	<b>178</b>
•Sofom ENR	95
•Socaps	58
•Bancos	12
•Uniones de Crédito	6

## Cláusulas más comunes:

1. *Limitar el derecho de los usuarios de contratar cualquier otro crédito.*
2. *No indicar al usuario con exactitud cuánto y cuándo se cargarán adeudos vencidos a su cuenta.*
3. *Obligar al usuario a notificar previamente a la institución, la realización de un pago total o parcial.*

# IDATU: Índice de Atención a Usuarios

En el T1 2017, un Banco y una Afore reprobaron.

BANCOS			SEGUROS			AFORE		
P.	BANCO	Calf.	P.	BANCO	Calf.	P.	BANCO	Calf.
1	Famsa	9.15	1	ABA Seguros	8.82	1	Metlife Afore	9.01
2	Bajío	9.10	2	Zurich Santander	8.31	2	Afore Inbursa	8.83
3	Banco Invex	8.88	3	Seguros Inbursa	8.28	3	Profuturo G.N.P.	8.22
4	Scotiabank	8.67	4	Mapfre Tepeyac	8.26	4	Afore Azteca	7.91
5	HSBC México	8.66	5	Seguros Bancomer	7.80	5	Afore Sura	7.88
6	Banco Inbursa	8.63	6	Seguros Banamex	7.79	6	Afore Banamex	7.75
7	Banco Azteca	8.54	7	Quálitas	7.49	7	Principal Afore	7.26
8	Santander	8.00	8	GNP	7.40	8	PENSIONISSSTE	7.16
9	BanCoppel	7.73	9	AXA Seguros	7.36	9	Afore Invercap	7.06
10	CitiBanamex	7.66	10	HDI Seguros	6.93	10	Afore Coppel	6.26
11	Banorte IXE	7.08	11	Seguros Banorte	6.88	11	XXI Banorte	5.93
12	Bancomer	5.95	12	Metlife México	6.61			



# IDATU: Índice de Atención a Usuarios

En el T1 2017, 2 Sofom ENR, 9 Socap's y 2 Sofipo's reprobaron.

SOFOM ENR		
P.	SOFOM	Calf.
1	HXTI	9.40
2	Financiera Finsol	9.30
3	Fin. Independencia	8.72
4	Apoyo Eco. Familiar	8.49
5	Financiera Maestra	8.00
6	Exitus Credit	7.76
7	Publiseg	7.16
8	Prestaciones Finmart	7.04
9	Dimex Capital	6.84
10	Directodo México	6.39
11	Red de Servicios Fin	4.92
12	Préstamos Felices en 15 Minutos	3.84

SOCAP's		
P.	SOCAP	Calf.
1	Caja Pop. Mexicana	6.30
2	Cooperativa Acreimex	4.99
3	Caja San Nicolás	4.99
4	Caja Hipódromo	4.99
5	Caja Pop. Providencia	4.98
6	Caja Pop. de Ahorros Yanga	4.95
7	Caja Popular Cerano	4.95
8	Caja Pop. Dolores Hig.	4.78
9	Caja Fama	4.00
10	Caja Real del Potosí	2.58

SOFIPO's		
P.	SOFIPO	Calf.
1	Ku-Bo Financiero	10.00
2	Proyecto Coincidir	10.00
3	Fincomún Serv. Fin. C.	9.66
4	Soc. de Alternativas E.	9.63
5	Caja de la Sierra Gorda	9.53
6	Te Creemos	9.08
7	Consejo de Asistencia	8.60
8	Libertad Serv. Fin.	8.32
9	Admin. de Cja Bienestar	8.10
10	Financiera Planfia	6.97
11	Financiera Súmate	5.00
12	Caja Progressa	4.82

# SUPERVISIÓN DE PRODUCTOS

A finales de junio **se terminó la primera supervisión** de 8 productos financieros con la revisión de expedientes reales, los resultados se publicarán en el BEF en el T2:

Producto	Sector	Instituciones		Calificación Promedio
		Evaluadas	Reprobadas	
Cuenta de Ahorro	Socaps	10	10	<b>2.9</b>
	Sofipos	7	7	<b>1.5</b>
Crédito Personal	Socaps	9	8	<b>3.1</b>
	Sofipos	8	8	<b>2.4</b>
	Sofomes E.N.R.	15	15	<b>1.1</b>
Crédito Simple	Sofomes E.N.R.	21	21	<b>1.5</b>
Crédito de Auto	Sofomes E.N.R.	16	15	<b>2.7</b>
	Sofomes E.R.	10	10	<b>2.3</b>
Crédito Cuenta Corriente	Banca Múltiple	7	6	<b>3.4</b>
Tarjeta de Crédito	Banca Múltiple	11	1	<b>7.7</b>
	Sofomes E.R.	3	2	<b>5.2</b>
Seguro de Vida Individual	Aseguradoras	13	10	<b>4.8</b>
Seguro de Auto Residente	Aseguradoras	12	11	<b>3.8</b>

La mayoría de las instituciones registraron calificaciones reprobatorias  
**124 de 142 INSTITUCIONES FINANCIERAS REPROBARON**

# PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA



Al cierre del primer trimestre de 2017, **169 INSTITUCIONES CUENTAN CON UN PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA.**

## • 5 Bancos

- Banamex
- Banco Actinver
- Banco Azteca
- BBVA Bancomer
- Compartamos Banco

## • 7 Aseguradoras

- Metlife México
- Metlife Más
- Seguros Azteca
- Seguros Azteca Daños
- Seguros BBVA Bancomer
- Seguros Banamex
- Principal Seguros

## • 5 Afore

- Afore Azteca
- Afore Banamex
- Pensionissste
- Metlife Afore
- Principal Afore

## • 3 B. de Desarrollo

- Bansefi
- SHF
- Nacional Financiera

## • 3 Socaps

- Caja Popular Cristóbal Colón
- Caja Popular Mexicana
- Caja Popular Tomatlán

## • 1 Sofom ER

- Servicios Fin. Soriana

Otras 145 Instituciones.

SHCP

SECRETARÍA DE HACIENDA  
Y CRÉDITO PÚBLICO



CONDUSEF

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

# Buró de Entidades Financieras Actualización Enero-Marzo 2017

Julio, 2017