

Actualización enero-septiembre 2015



1

Se incorporó la búsqueda: Por producto



Sólo tienes que:

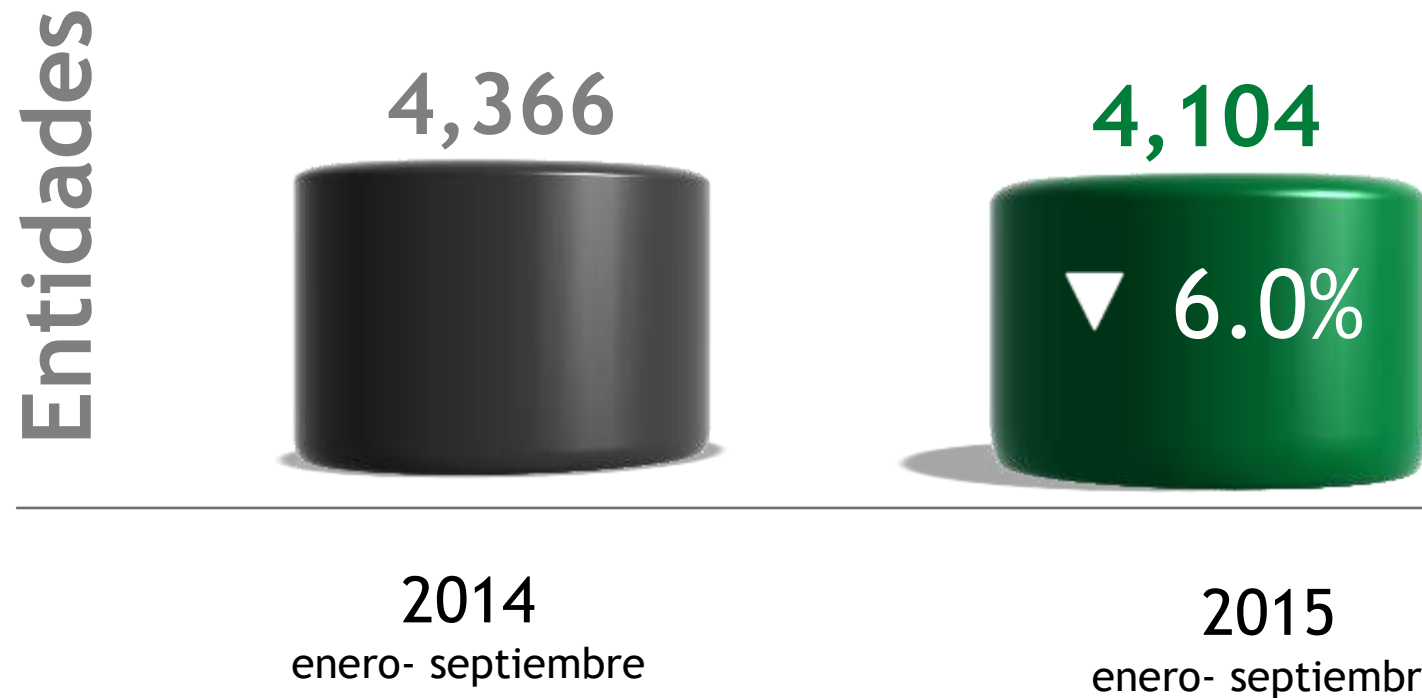
1. Seleccionar tu objetivo financiero
2. Elegir el tipo de producto
3. Escoger algún producto -de la lista- de los que ofertan las instituciones financieras, ver su ficha técnica o compararlas
4. Comparar secciones de las fichas técnicas: características, requisitos, comisiones y más...

2

OFERTA PÚBLICA

- ➔ Se incorporó información relacionada con el Arbitraje en los sectores: Sofomes E.N.R., Socap, Sofipos y Uniones de crédito

Al tercer trimestre el Buró de Entidades Financieras muestra información de:



El decremento del número de entidades se debe a la disminución de Sofomes E.N.R. en operación

Información General: Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU)

Con el objeto de fomentar las mejores prácticas y una atención de calidad a las personas que llegan a presentar un problema con un producto o servicio financiero, la Condusef creó el Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU).

El “IDATU” mide la calidad operativa de la atención y servicio de las Instituciones Financieras, respecto de su comportamiento y cumplimiento en la gestión de las reclamaciones que sus clientes presentan ante esta Comisión Nacional.

Para construir este indicador, la CONDUSEF evalúa 22 criterios operativos como consecuencia de la utilización de los procesos de gestión ordinaria, gestión electrónica y conciliatorio, para atender las quejas y reclamaciones que presentan los usuarios.

A partir de esta actualización destaca que este Índice es comparable entre los diversos sectores.

Información General: Reclamaciones e Índice de Desempeño

SECTORES	Enero-septiembre 2014	Enero-septiembre 2015	Enero-septiembre 2014	Enero-septiembre 2015
	RECLAMACIONES	RECLAMACIONES	ÍNDICE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)	ÍNDICE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
Bancos	3,278,863	3,940,334	7.47	8.02
Aseguradoras	22,378	24,461	7.02	7.35
Buros de crédito*	1,444	1,378	5.96	7.09
Afore	17,563	14,048	7.96	7.33
SOFOM ENR	5,405	7,009	5.21	5.95
SOFOM ER	1,692	4,004	4.82	7.30
Sofipos	474	841	4.52	5.12
SOCAP	275	532	4.73	4.62
Banca de desarrollo	14,083	6,699	4.16	5.11
Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	294	470	3.37	3.37
Afianzadoras	132	148	4.24	4.73
Aseguradoras de Pensiones	113	132	4.74	5.97
Aseguradoras especializadas en salud	141	113	5.87	5.87
Casas de bolsa	114	102	4.50	4.78
Uniones de crédito	12	30	4.22	4.74
Sociedades Operadoras	10	22	4.82	5.28
Casas de cambio	1	0	4.82	NA
TOTAL	3,342,994	4,000,323		

Nota (*): Reclamaciones presentadas en Condusef imputables a los Burós.

Información General: Sanciones (al 3er.Trim.)

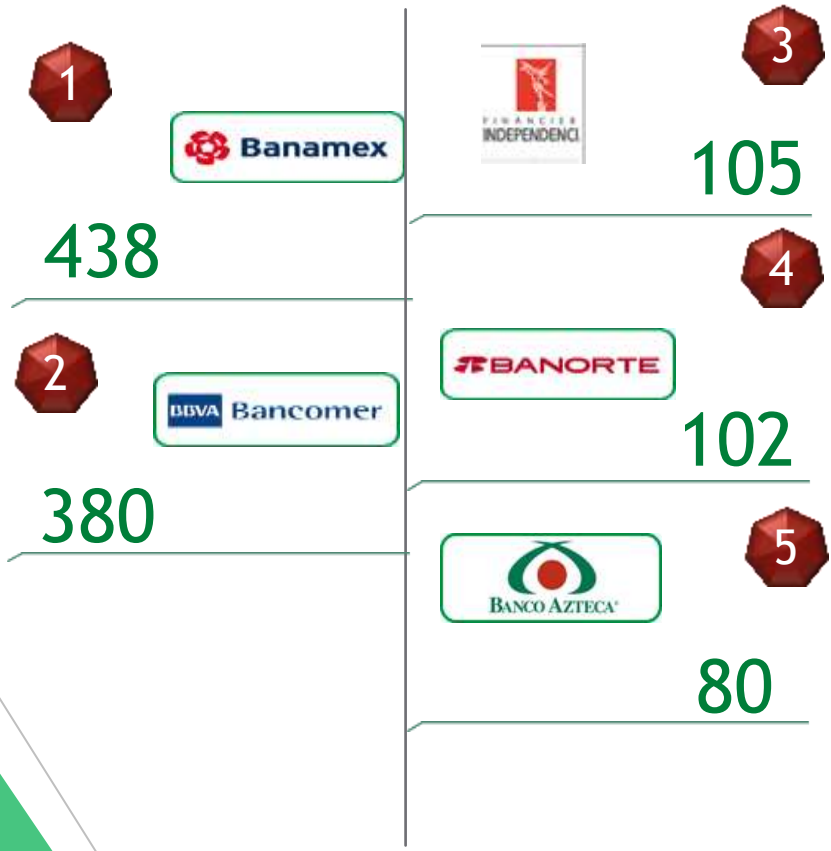
- Las Sofomes ENR concentran el 50% de las sanciones, seguido de los Bancos con 35%. Destaca el incremento del 94% de las sanciones del sector Sofomes E.N.R. con respecto al año anterior.

SECTORES	2014		2015		% de variación	
	Número	Monto	Número	Monto	Número	Monto
SOFOM ENR	906	26,364,640	1,764	52,418,327	94.7	98.82
Bancos	1,088	22,638,542	1,241	33,238,084	14	47
Aseguradoras	548	11,387,724	251	6,415,591	-54	-44
SOFOM ER	86	1,825,476	117	2,952,712	36	62
Afore	55	1,484,219	32	911,917	-42	-39
SOCAP	16	475,040	30	840,133	88	77
Sofipos	12	320,422	26	591,178	117	84
Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	5	116,496	13	326,862	160	181
Uniones de crédito	17	396,301	10	235,515	-41	-41
Buros de crédito	5	98,552	8	195,250	60	98.12
Sociedades Operadoras	3	78,977	8	208,599	167	164
Aseguradoras especializadas en salud	11	287,499	6	163,008	-45	-42
Afianzadoras	21	621,030	6	208,806	-71	-66
Casas de bolsa	3	54,634	6	95,467	100	75
Casas de cambio	1	32,380	2	26,916	100	-16.87
Banca de desarrollo	9	183,591	1	5,000	-89	-97.28
Aseguradoras de Pensiones	7	167,797	1	13,458	-86	-92
Total	2,793	66,533,320	3,522	98,846,822	26.1	48.57

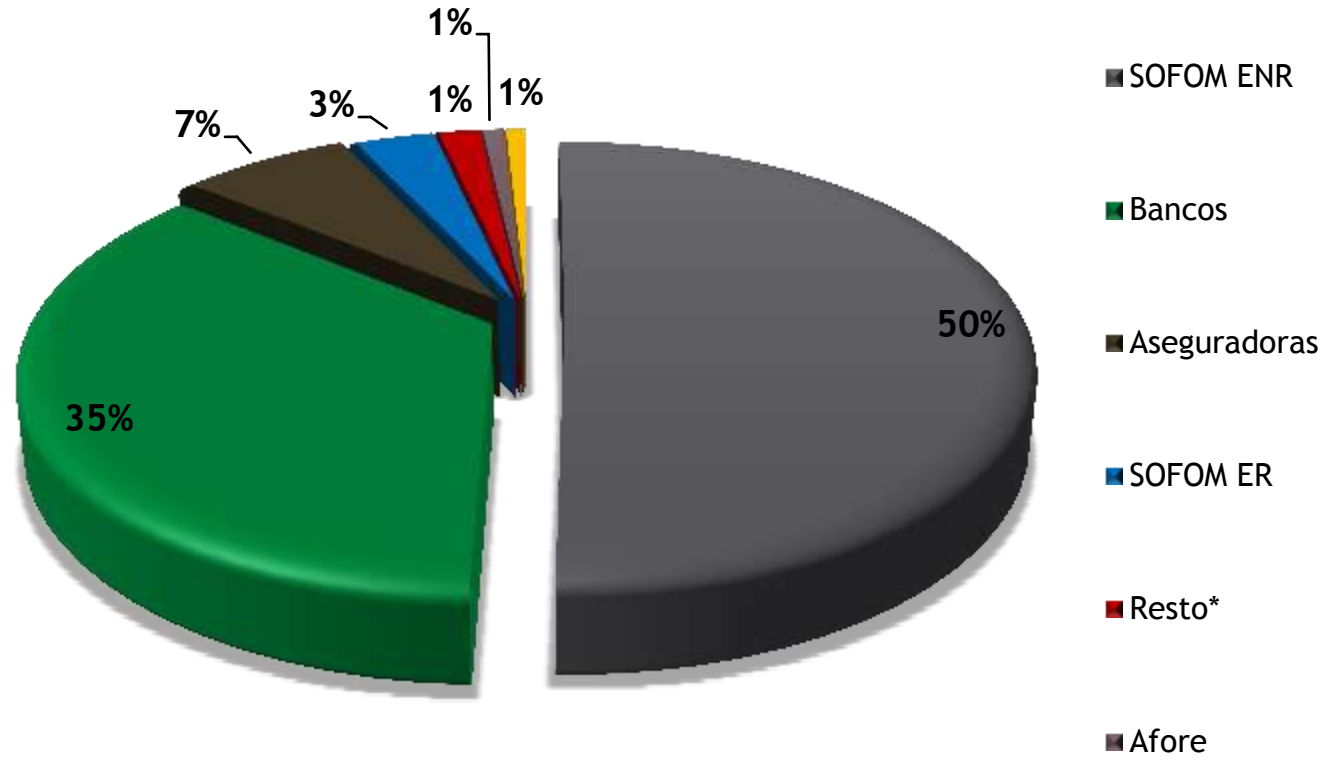
Nota: No incluye Sociedades Controladoras, PROCESAR, SIEFORE, Almacenes Generales de Depósito, Sociedades Financieras Comunitarias y Sociedades de Inversión.

Información General: Sanciones

■ 4 Bancos y 1 Sofom E.N.R. concentran 31.4% del total de sanciones



■ Sectores más multados (%)



- SOFOM ENR
- Bancos
- Aseguradoras
- SOFOM ER
- Resto*
- Afore
- SOCAP

Información General: Cláusulas Abusivas (al 3er. Trim.)

- Durante el proceso de revisión se han eliminado 183 cláusulas, el número de instituciones que contienen cláusulas -durante este periodo-, es de 106, y se han detectado:

Enero- septiembre 2015



Información General: Calificaciones

- De las 742 calificaciones que se muestran:



Representan **273,551,104**
millones de contratos

- Destacan de las instituciones evaluadas en materia de Supervisión, en el periodo julio-septiembre los siguientes productos: Crédito de Nómina (6), Crédito Automotriz (12), Crédito Simple PyME (10) y Seguro de Automóvil Residente (5) como nuevas evaluaciones.
- De éstas, 12 presentan calificación reprobatoria: Seguro de Automóvil Residente (1), Crédito Personal (4), Crédito Automóvil (5), Crédito de Nómina (1) y Crédito Simple PyME (1).

Información General:

Enero- septiembre 2014

Educación Financiera



Enero- septiembre 2015



Visitas al portal



Nota*: Del 9 de julio de 2014 al 30 de septiembre de 2014

Nota**: Del 9 de julio de 2014 al 30 de septiembre de 2015

1. Información General



2. Instituciones de Banca Múltiple

3. Aseguradoras

4. Entidades de Ahorro y Crédito Popular

Banca Múltiple: Reclamaciones e Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU)

	RECLAMACIONES		INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)					
	Ene-sep		Ene-jun		Jul-Sep		Ene-sep	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Total del Sector	3,278,863	3,940,334	7.66	8.14	7.76	8.24	7.47	8.02
Banco del Bajío	11,514	15,152	8.96	9.2	9.2	9.47	8.9	9.11
Banca Afirme, S.A.	19,936	16,849	8.55	9.03	9.32	9.27	8.63	9
Banco Compartamos	938	573	8.98	9.13	8.71	9.55	8.81	8.94
Banco Invex	6,059	16,102	9.23	8.91	8.89	9.16	9.01	8.84
Banco Inbursa ¹	49,350	98,201	9.071	8.98	8.8	8.72	8.931	8.771
Volkswagen Bank	117	241	8.93	9.04	9.06	9.2	8.77	8.68
HSBC México	192,801	217,272	9.14	8.75	8.68	8.95	8.8	8.63
Scotiabank Inverlat	124,320	109,478	8.8	8.65	8.42	8.58	8.54	8.49
BanCoppel	25,921	54,315	8.76	8.37	8.59	8.06	8.54	8.28
ABC Capital	290	296	8.95	8.43	8.68	8.73	8.82	8.18
Banco Azteca	98,219	99,549	7.8	8.23	8.08	8.64	7.86	8.17
Banco Ahorro Famsa	7,370	7,454	8.87	8.25	8.66	8.45	8.76	8.07
Banorte IXE	317,379	345,193	7.6	8.12	8.28	8.23	7.87	8
Banco Santander	571,407	699,092	7.85	8.04	8.23	8.1	8.13	7.85
BBVA Bancomer	815,254	1,041,300	6.8	7.23	6.45	7.37	6.71	7.11
American Express	40,686	51,969	4.33	4.33	4.59	4.36	4.41	4.17
Banamex	969,614	1,149,162	4.22	3.71	3.3	3.88	3.63	3.34

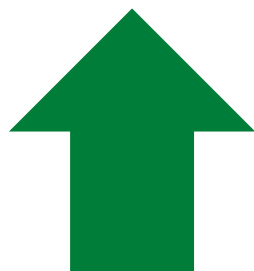
Nota: ordenados conforme a la posición obtenida en el IDATU ENE-SEP 2015

(*) Estos 17 Bancos concentran el 99% de las reclamaciones del sector

¹Derivado de la Fusión de estos dos Bancos (Inbursa-Walmart), sólo se obtuvo una calificación.

Banca Múltiple: Monto Reclamado Total

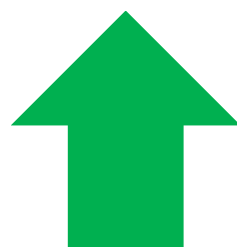
◀ 95.4% del monto reclamado lo concentra el G7:



Monto Reclamado

10 mil 934 MDP

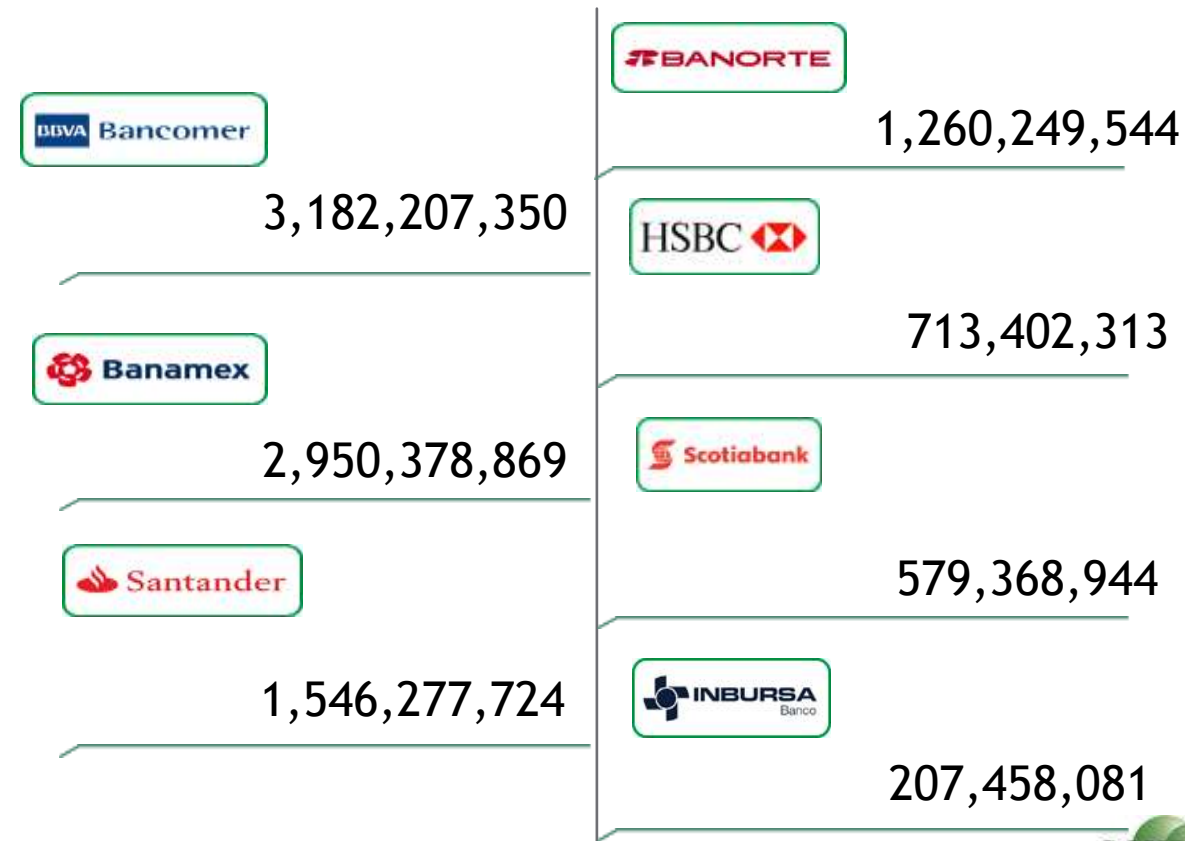
representa 3.14%, más que el tercer trimestre de 2014



Monto Abonado

5 mil 637 MDP

representa 13.40%, más que el tercer trimestre de 2014



◀ Destaca que el 50.51% del monto reclamado fue abonado a los usuarios.

4

cuentan con un programa de Educación Financiera*:

- Banamex
- BBVA Bancomer
- Banco Azteca
- Banco Compartamos

Nota *: De acuerdo a la metodología utilizada por el Buró de Entidades Financieras

1. Información General

2. Instituciones de Banca Múltiple



3. Aseguradoras

4. Entidades de Ahorro y Crédito Popular

Aseguradoras: Reclamaciones e Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU)

		RECLAMACIONES		INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCION A USUARIOS (IDATU)					
		Ene-sep		Ene-jun		Jul-Sep		Ene-sep	
		2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
	Total del Sector	22,378	24,461	7.17	7.33	7.31	7.58	7.02	7.35
1	ABA Seguros	474	561	9.08	8.57	8.92	8.72	8.97	8.65
2	Seguros Monterrey NY Life	659	732	8.68	8.49	8.21	8.5	8.39	8.47
3	Zurich, Compañía Seguros	306	443	8.84	8.24	9.09	8.54	8.81	8.34
4	Seguros Banorte	1,103	1,118	7.79	8.13	8.26	8.54	7.83	8.23
5	Mapfre Tepeyac	1,004	1,203	8.69	8.27	8.25	8.5	8.49	8.2
6	Seguros Inbursa	1,004	890	8.16	7.97	8.11	8.49	8.01	8.09
7	Zurich Santander Seguros	1,635	1,554	7.88	8.03	8.32	7.65	7.81	8
8	Quálitas	1,408	1,795	8.08	7.93	8.24	8.25	8	7.98
9	AXA Seguros	1,349	1,697	8.18	7.6	8.18	8.19	8.17	7.73
10	Grupo Nacional Provincial	2,199	2,694	5.17	7.63	5.32	7.19	4.94	7.58
11	Seguros Banamex	1,343	1,626	7	6.8	7.64	7.11	6.77	6.92
12	Seguros Argos	449	391	6.47	6.49	8.57	6.74	6.71	6.68
13	Seguros BBVA Bancomer	2,995	2,596	6.12	6.9	7.09	6.65	6.3	6.52
14	Metlife México	2,198	3,137	7.36	5.23	6.56	6.39	6.85	5.6
15	Ace Seguros	673	591	3.93	3.49	3.97	3.69	3.94	3.52

Nota: ordenados conforme a la posición obtenida en el IDATU ENE-SEP 2015

(*) Estas 15 Aseguradoras concentran el 86% de las reclamaciones del sector.

Aseguradoras: Sanciones y Calificaciones

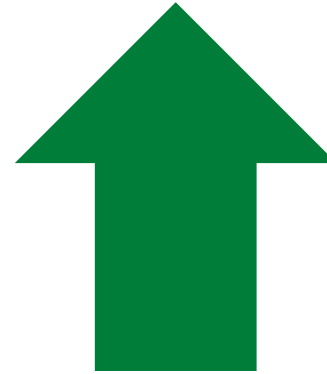
-54.20%

Disminuyó el número de multas impuestas (251), con respecto al año anterior (548)

El monto total de multa (₡) disminuyó:

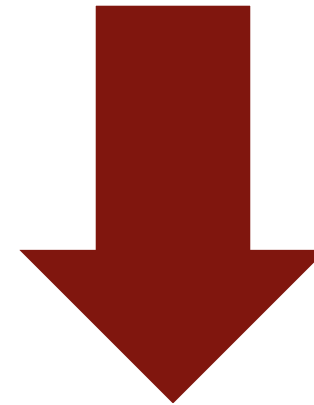
-43.6%

en comparación con el mismo periodo de 2014



8.5

obtuvo el producto con mejor calificación:
Seguro Casa Habitación



7.2

obtuvo el producto con la peor calificación:
Seguro Ordinario de vida con beneficio adicional de gasto funerario

1. Información General

2. Instituciones de Banca Múltiple

3. Aseguradoras

4. Entidades de Ahorro y Crédito Popular

Entidades de Ahorro y Crédito Popular: Reclamaciones

Total

83%

se incrementaron las reclamaciones del sector (1,373) con respecto al año anterior (749)

Sofipos
77%

se incrementaron las reclamaciones (841) con respecto al tercer trimestre de 2014 (474)

Socap
93%

se incrementaron las reclamaciones (532) con respecto al año anterior (275)

Más reclamadas

1



Incremento con respecto al año anterior

406.3%

○

2



82.5%

○

3



77%

El aumento de las reclamaciones se debe principalmente a:

1. Gestión de Cobranza - Gestión REDECO
2. Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
3. Actualización de historial crediticio no realizada

Más reclamadas

1



Incremento con respecto al año anterior

107.6%

○

2



61.5%

○

3



31.6%

El aumento de las reclamaciones se debe principalmente a:

1. Gestión de Cobranza - Gestión REDECO
2. Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
3. Actualización de historial crediticio no realizada

Entidades de Ahorro y Crédito Popular: Cláusulas abusivas

Las instituciones con mayor número de cláusulas abusivas son:

1



30

Caja Fama



2



15

Impulso para el
Desarrollo de México



3



14

Entidades de Ahorro y Crédito Popular: Cláusulas abusivas

Las principales cláusulas abusivas son:

Crédito Personal

1. Al firmar el contrato, la sociedad puede disponer del monto en garantía en cualquier momento para cubrir los adeudos del cliente, privilegiando primero los gastos de cobranza, los intereses moratorios, los intereses ordinarios vencidos, vigentes y capital insoluto.

Descripción: Se considera abusiva cualquier cláusula que no indique al usuario con exactitud cuando y cuanto la entidad financiera cargará adeudos vencidos a su cuenta.

2. El cliente se obliga a dar aviso de cualquier pago por anticipado que desee realizar al crédito con 5 días hábiles de anticipación a la fecha en que vaya a realizarlo.

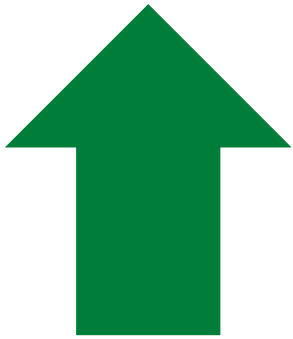
Descripción: Se considera abusivo obligar al usuario avisar previamente a la entidad la realización de un pago anticipado.

3. En el caso de que el pago se realice con cheque, su importe se aplicará hasta que hubiere sido cobrado, por lo que el socio que desee pagar utilizando este medio, deberá verificar su pago el día hábil bancario inmediato anterior a su fecha de Vencimiento .

Descripción: Se considera abusiva cualquier cláusula que no le indique al usuario con exactitud cuando se tendrá por realizado su pago efectuado con cheque.

Entidades de Ahorro y Crédito Popular: Sanciones

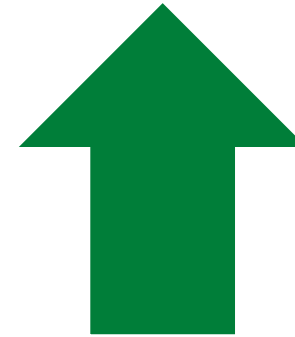
➤ Sofipos



117%

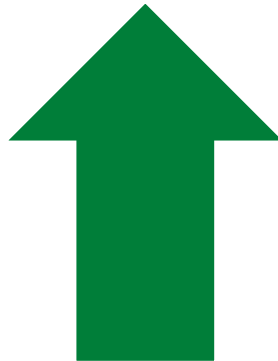
se incrementó el número de sanciones con respecto al año anterior

➤ Socaps



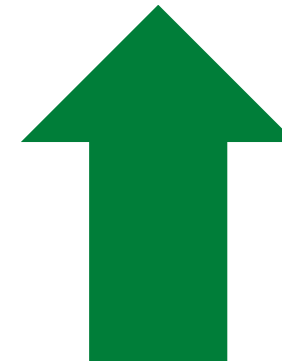
88%

se incrementaron las sanciones con respecto al año anterior



84%

se incrementó el monto de multa con respecto al año anterior



77%

se incrementó el monto de multa con respecto al año anterior