

# **BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS**

**Actualización Enero – Junio**

# Índice



- **1. Mejoras**

---
- 2. Información General**

---
- 3. Instituciones de Banca Múltiple**

---
- 4. Aseguradoras**

---

# MEJORA 1: EL BURÓ EN GRÁFICAS



Ahora es posible consultar los **principales indicadores del comportamiento** de las Instituciones Financieras de manera **gráfica e interactiva**.

gob mx Trámites Gobierno Participa Datos

CONDUSEF Si eres una Institución Financiera Consultar el Buró Contenido Contacto

**Buró**  
De Entidades Financieras

**Con el Buró de Entidades Financieras ¡decides mejor!**

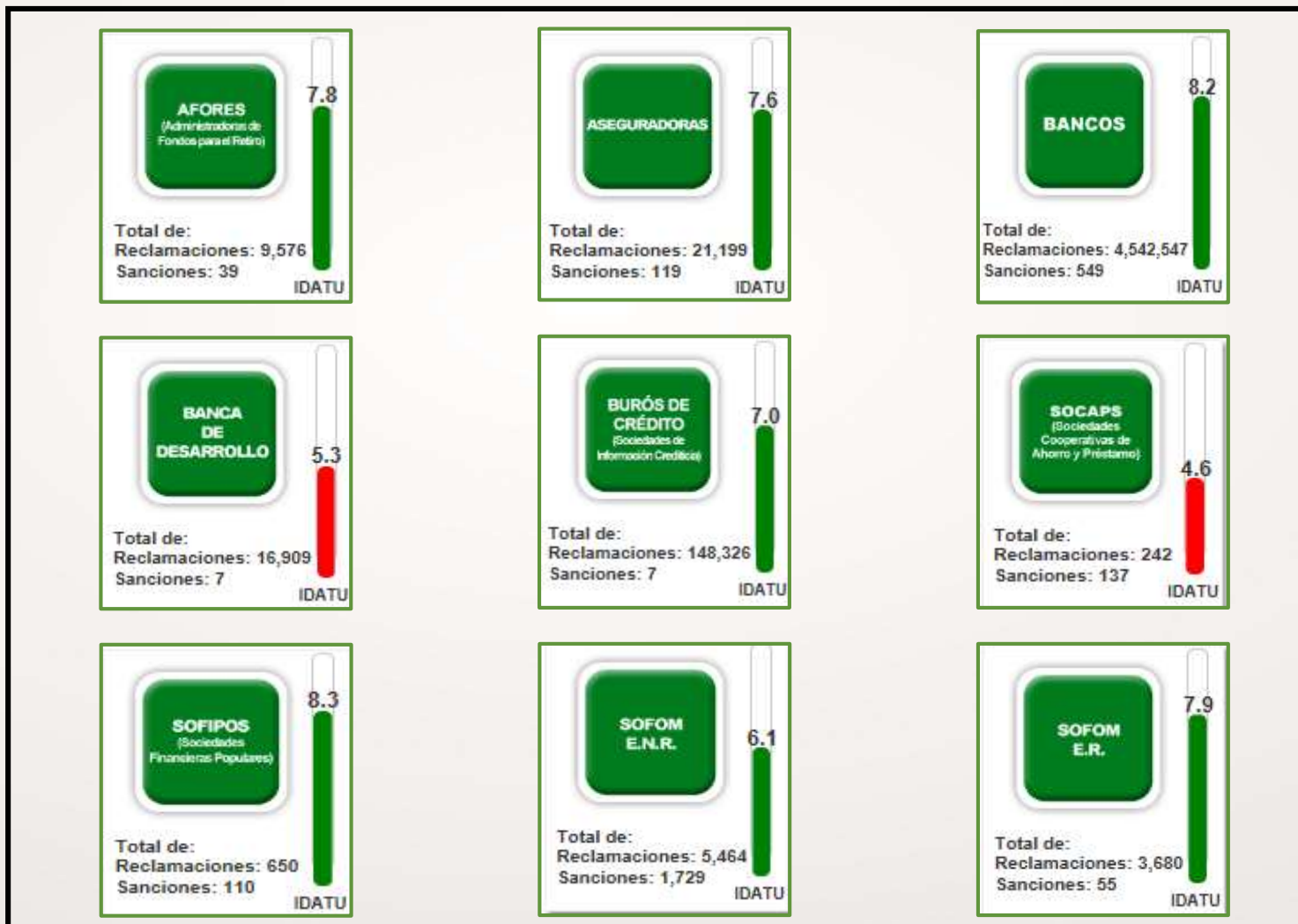
YouTube Twitter Facebook

Bienvenido

El BEF es una herramienta de consulta en la que podrás conocer el comportamiento de las instituciones y los productos que ofrecen.

<b>El Buró en Gráficas</b> (Principales indicadores)  <a href="#">Entrar</a>	<b>Desempeño de los 25</b> sectores financieros y las 2,902 Instituciones (Detalle) <a href="#">Entrar</a>	<b>Catálogo Nacional de</b> Productos y Servicios Financieros  <a href="#">Entrar</a>	<b>Información Resumen de</b> algunas Instituciones (Bancos, Afores, Aseguradoras, Socaps, Sofipos) <input type="text"/>
---	--	---	---

En esta nueva sección el usuario encontrará información gráfica de los siguientes **sectores**:



¿Qué información encontrará?

Reclamaciones por institución al dar clic en alguna sección de la gráfica, se mostrará el número de reclamaciones, la resolución favorable al usuario y el tiempo de respuesta.

## Reclamaciones

Otras Instituciones  
4.7%

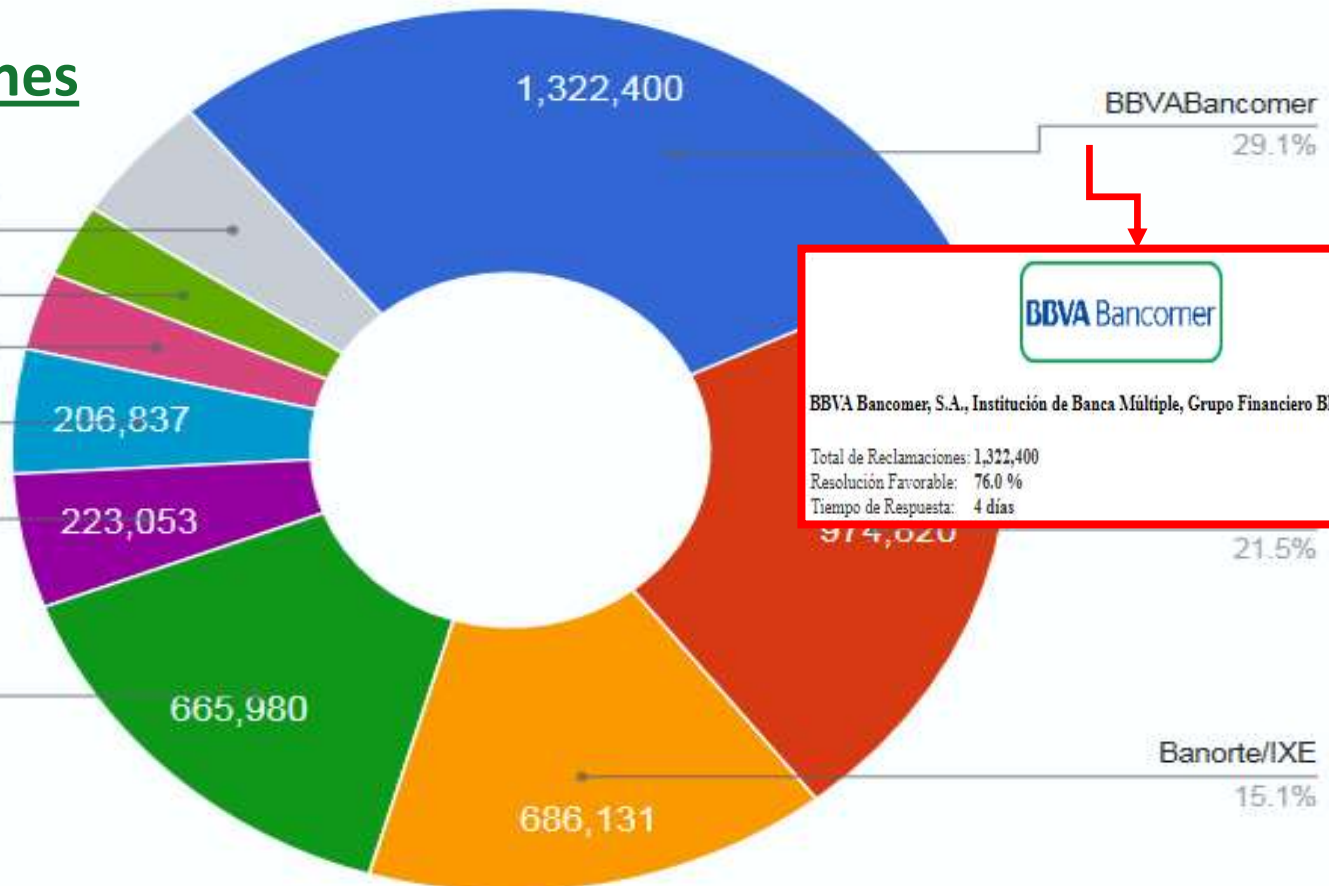
Azteca  
2.7%

Scotiabank Inverlat  
2.8%

HSBC  
4.6%

Inbursa  
4.9%

Santander  
14.7%

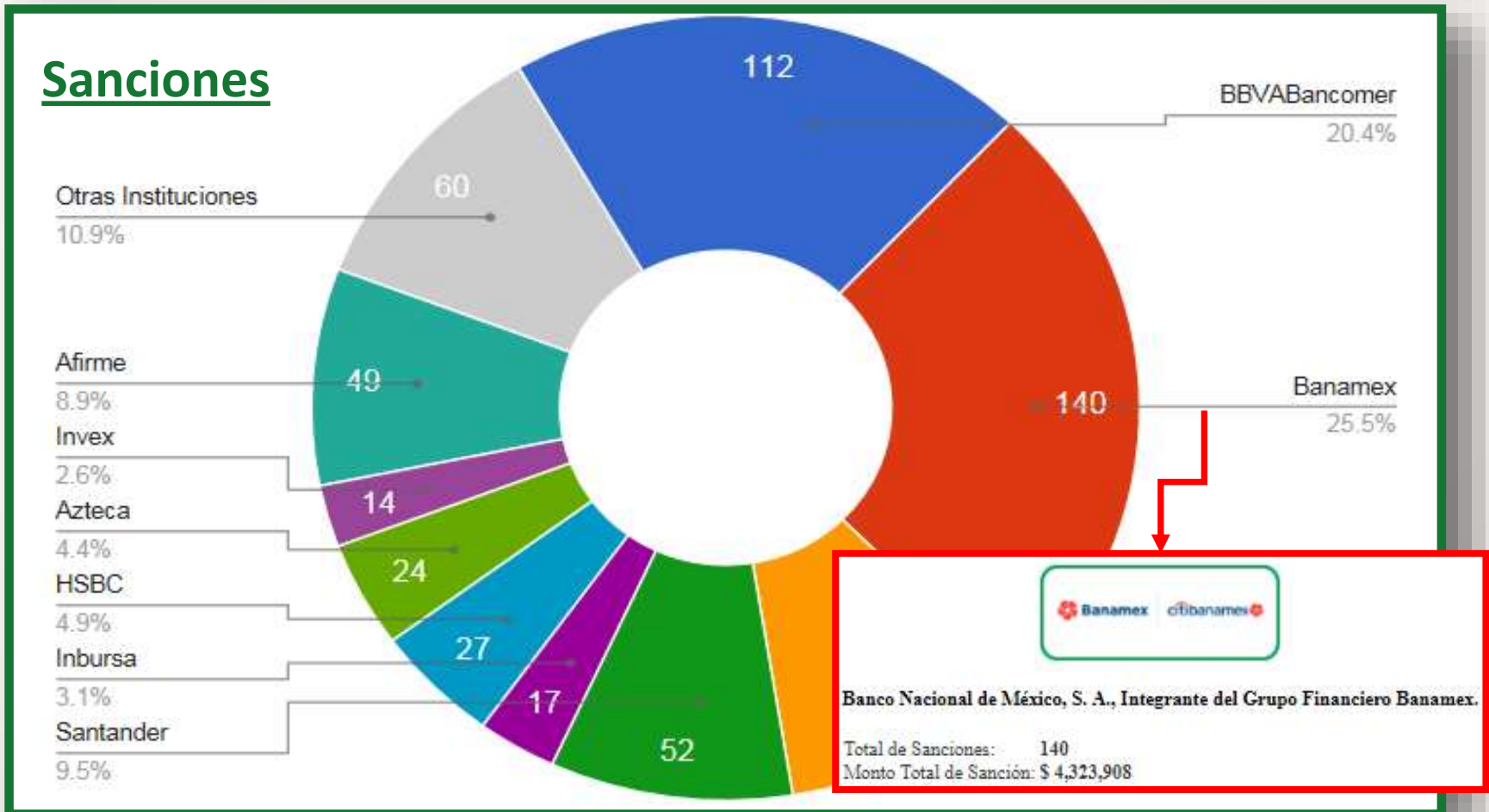




BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer

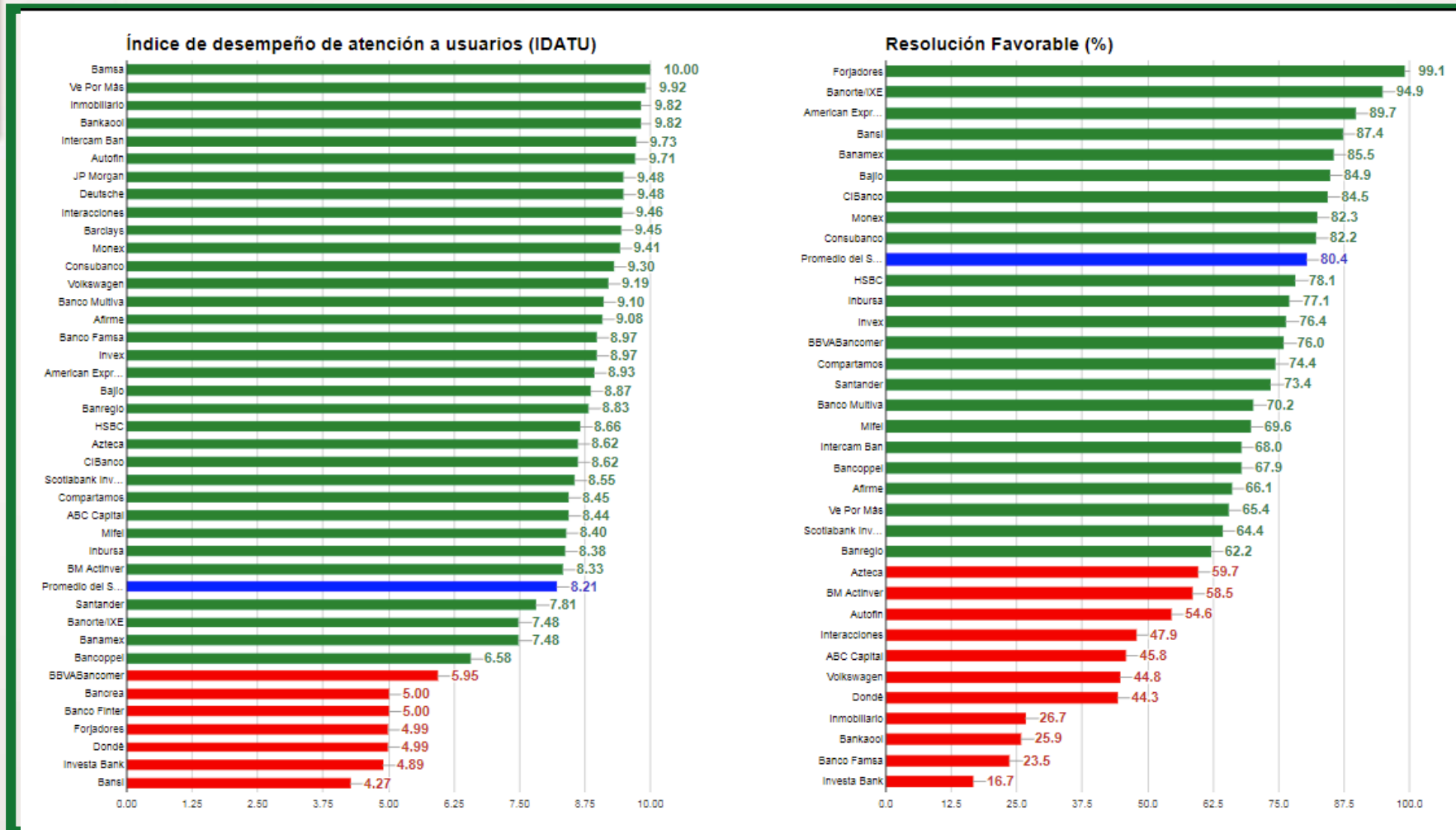
Total de Reclamaciones: 1,322,400  
 Resolución Favorable: 76.0 %  
 Tiempo de Respuesta: 4 días

Sanciones por institución al dar clic en alguna de las instituciones se muestran las **sanciones y el monto de sanción**.



# MEJORA 1: EL BURÓ EN GRÁFICAS

**IDATU y % de Resolución Favorable al Usuario:** se muestra el comparativo y además al señalar cada institución se observará una gráfica con el histórico por trimestre.



# MEJORA 2: PERSONAS QUE RECLAMARON



Con base en una recomendación de ABM, incorporamos al BEF no solo el número de reclamaciones totales a la Banca, sino el número de **personas que reclamaron**.

Independientemente de los millones de transacciones que se hacen a través de la Banca, para CONDUSEF una persona que reclama puede significar: perder su patrimonio y/o violar sus derechos.





## MEJORA 2: PERSONAS QUE RECLAMARON AL SECTOR BANCARIO



Como indicador poblacional, se observa que **191 PERSONAS DE CADA 10 MIL PERSONAS ADULTAS** le reclamaron a la Banca, es decir, un incremento del 16% para este índice.

	2011	2016	2017	Var.
Personas que reclamaron	863,811	1,455,150	1,727,182	19%
<b>ÍNDICE</b> Personas que reclamaron por cada 10 mil adultos:	105	164	191	16
Bancos con reclamaciones	27	32	34	6%

## MEJORA 2: PERSONAS QUE RECLAMARON AL SECTOR BANCARIO



El Monto Reclamado fue 11 miles de mdp mostrando un aumento de 5%; mientras que el **Monto Abonado fue 4.8 miles de mdp, incrementando sólo 3%.**

	2016	2017	Var.
<b>PERSONAS</b>	1,455,150	1,727,182	19%
<b>MONTO PROMEDIO RECLAMADO X PERSONA (pesos)</b>	\$7,245	\$6,394	-12%
<b>MONTO RECLAMADO (millones de pesos)</b>	\$10,542	\$11,044	5%
<b>MONTO ABONADO (millones de pesos)</b>	\$4,668	\$4,807	3%
<b>% DE ABONO</b>	45	51	6
<b>% Resolución Favorable</b>	78	81	3

Nota: El % de Abono se calcula con base al monto reclamado concluido.  
FUENTE R27: información registrada por las Instituciones Financieras ante la CNBV.

# MEJORA 2: PERSONAS QUE RECLAMARON AL SECTOR BANCARIO



## Contratos vs Personas que reclamaron

Mientras que los contratos de la Banca\* bajaron 4% en 2017, las personas que reclamaron aumentaron 19%.

### DISTRIBUCIÓN POR PRODUCTO FINANCIERO

	Personas que reclamaron			No. de Contratos		
	2016	2017	Var.	2016	2017	Var.
<b>TOTAL</b>	1,455,150	1,727,182	<b>19%</b>	237,897,912	228,948,914	<b>-4%</b>
Tarjeta de Crédito	781,529	916,050	<b>17%</b>	25,936,583	26,915,999	<b>4%</b>
Tarjeta de Débito	468,100	630,686	<b>35%</b>	101,867,514	95,593,862	<b>-6%</b>
Cuentas de Depósito	136,485	131,926	<b>-3%</b>	61,003,258	51,553,167	<b>-15%</b>
Cuentas de Nómina	49,689	17,482	<b>-65%</b>	27,327,155	35,886,228	<b>31%</b>
Crédito Personal	5,631	9,492	<b>69%</b>	10,618,840	8,413,760	<b>-21%</b>
Crédito de Nómina	4,977	8,172	<b>64%</b>	5,033,235	4,867,156	<b>-3%</b>
Crédito al Consumo	3,276	6,550	<b>100%</b>	ND	ND	-
Crédito Automotriz	548	2,793	<b>410%</b>	644,028	710,135	<b>10%</b>
Crédito Hipotecario	1,623	1,522	<b>-6%</b>	1,462,613	1,482,208	<b>1%</b>
PRLV	4,263	1,429	<b>-66%</b>	1,986,177	2,122,140	<b>7%</b>
Tarjeta Prepagada	599	1,191	<b>99%</b>	2,018,509	1,404,259	<b>-30%</b>

# MEJORA 2: PERSONAS QUE RECLAMARON AL SECTOR BANCARIO



## Contratos vs Personas que reclamaron

**TARJETA DE CRÉDITO:** mientras que los contratos crecieron 4%, las personas que reclamaron 17%.

### DISTRIBUCIÓN POR BANCO

	Personas que reclamaron			No. de Contratos		
	2016	2017	Var.	2016	2017	Var.
<b>TOTAL</b>	781,529	916,050	<b>17%</b>	25,936,583	26,915,999	<b>4%</b>
<b>BBVA Bancomer</b>	251,958	336,615	<b>33.6%</b>	6,055,002	5,682,502	<b>-6.2%</b>
<b>CitiBanamex</b>	207,761	213,110	<b>2.6%</b>	7,428,151	7,374,379	<b>-0.7%</b>
<b>Banco Santander</b>	123,673	135,752	<b>9.8%</b>	2,846,991	3,105,685	<b>9.1%</b>
<b>BanortelXE</b>	50,548	68,667	<b>35.8%</b>	1,785,979	1,925,283	<b>7.8%</b>
<b>Banco Inbursa</b>	45,823	54,131	<b>18.1%</b>	1,561,487	2,025,911	<b>29.7%</b>
<b>HSBC México</b>	30,141	29,326	<b>-2.7%</b>	1,448,217	1,406,810	<b>-2.9%</b>
<b>Scotiabank Inverlat</b>	11,802	20,811	<b>76.3%</b>	615,892	573,242	<b>-6.9%</b>
<b>American Express</b>	16,798	16,983	<b>1.1%</b>	438,537	451,083	<b>2.9%</b>
<b>Banco Invex</b>	11,732	16,871	<b>43.8%</b>	181,273	335,877	<b>85.3%</b>
<b>BanCoppel</b>	14,169	11,433	<b>-19.3%</b>	3,357,064	3,736,195	<b>11.3%</b>
<b>Otros</b>	17,129	12,354	<b>-</b>	217,990	299,032	<b>-</b>

## MEJORA 2: PERSONAS QUE RECLAMARON AL SECTOR BANCARIO



Los cargos no reconocidos siguen siendo la principal causa de reclamación **(51.5%)**.

**Más del 10% de personas** que reclaman lo hacen por causa de un **cajero automático** al no recibir la cantidad de efectivo solicitada.

Causas	Personas	PART.
Cargo No Reconocido por Consumos Efectuados	936,741	51.5%
No Entrega Cantidad Solicitada (Cajero Automático)	194,144	10.7%
Pago Automático Mal Aplicado (Domiciliaciones)	173,544	9.5%
Cobro No Reconocido de Comisión por Manejo de Cuenta	104,527	5.7%
Cobro No Reconocido por Otras Comisiones	88,998	4.9%
Retiro No Reconocido	61,279	3.4%
Cobro No Reconocido de Intereses Ordinarios y/o Moratorios	55,016	3.0%
Pago No Acreditado	46,377	2.5%
Depósito No Acreditado	32,160	1.8%
Error Operativo del Cliente	24,198	1.3%
Otros	103,622	5.7%

# MEJORA 3: PÁGINAS WEB INSTITUCIONALES



Para facilitar el acceso y tratar de evitar fraudes financieros ahora es posible consultar las páginas web de las instituciones desde el cuadro de comportamiento general.

**BANCOS**

## PÁGINAS WEB INSTITUCIONALES REGISTRADAS EN EL SIPRES

Bancos  
Enero - Junio 2017

Esta información es cargada por las Instituciones Financieras en el Sistema de Registros de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES)

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Página WEB
	<a href="http://www.bancomer.com">www.bancomer.com</a>
	<a href="http://www.citibanamex.com">www.citibanamex.com</a>
	<a href="http://www.banorte.com">www.banorte.com</a>
 <small>BANCO SANTANDER (MÉXICO), S.A. Miembro del Grupo Bancario Grupo Financiero Santander México</small>	<a href="http://www.santander.com.mx">www.santander.com.mx</a>
	<a href="http://www.inbursa.com">www.inbursa.com</a>
	<a href="http://www.hsbc.com.mx">www.hsbc.com.mx</a>

# Índice



**1. Mejoras**

---

**2. Información General**

---

**3. Instituciones de Banca Múltiple**

---

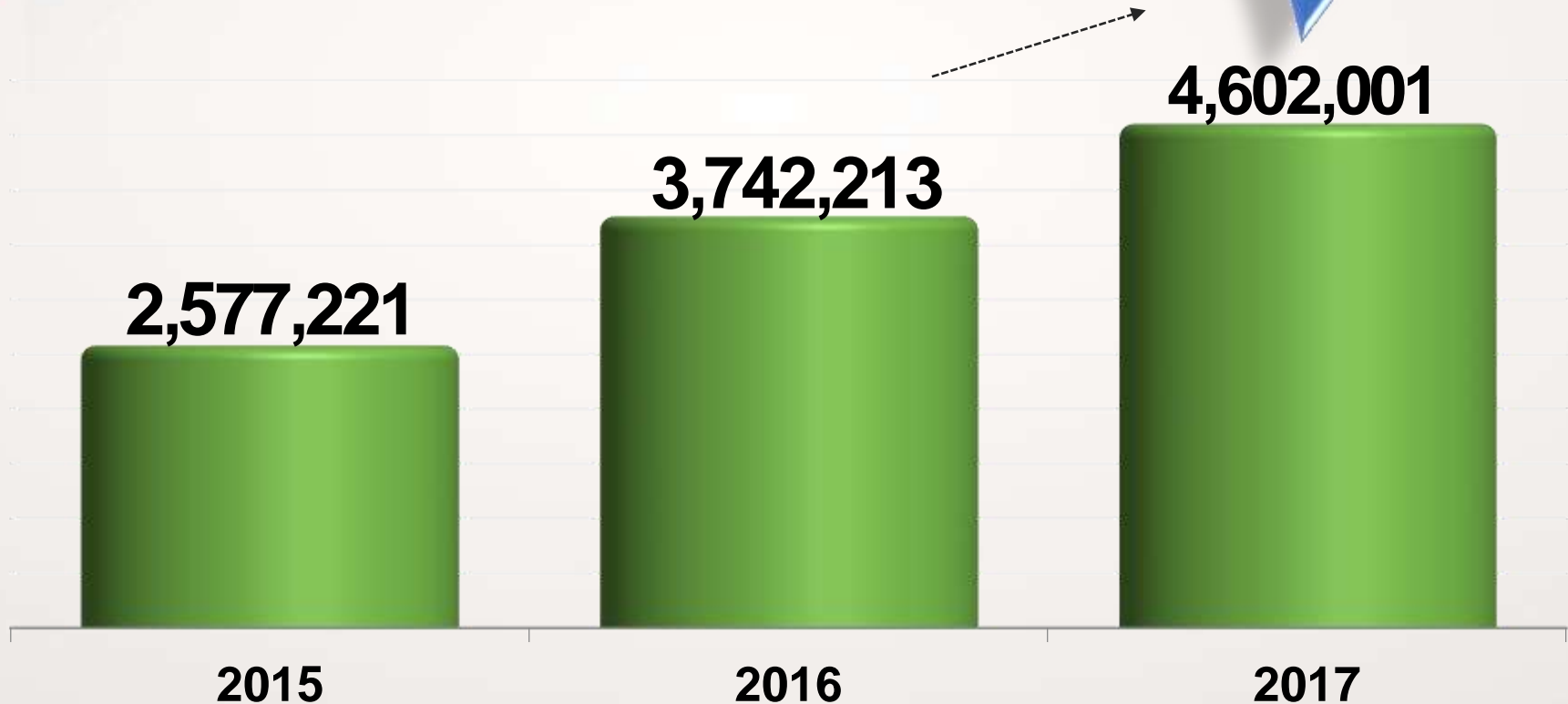
**4. Aseguradoras**

---

# EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES AL SFM ENERO- JUNIO 2017

En el primer semestre de 2017, las reclamaciones al Sistema fueron 4.6 **MILLONES**.

**23% MÁS**  
(859 MIL)





# CUADRO RESUMEN ENERO - JUNIO 2017

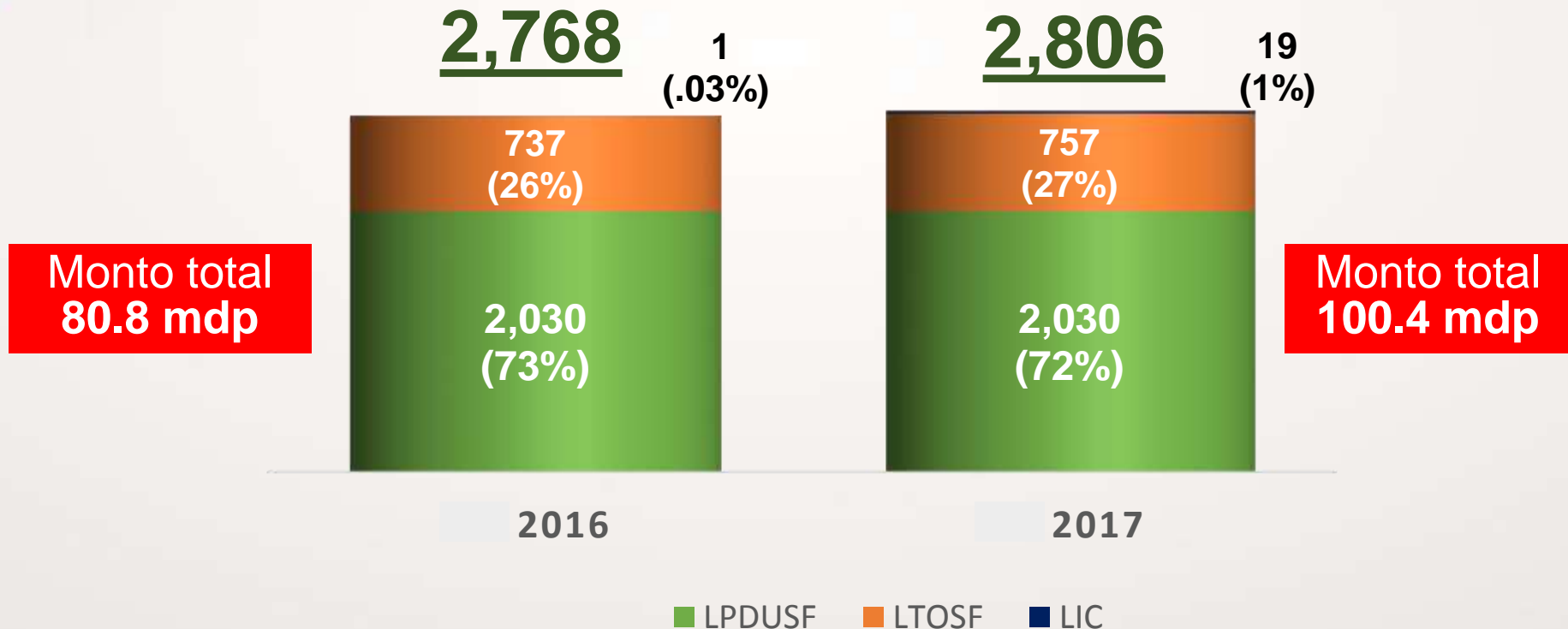


El BEF contiene información de **2,902 INSTITUCIONES** y 25 sectores financieros.

Sector	Total reclamaciones	Sanciones		IDATU	Cláusulas abusivas	Programas de Educación Financiera	
		Número	Monto (mdp)			Instituciones con programa propio	Sinergia con Condufe
<b>Total</b>	<b>4,602,001</b>	<b>2,806</b>	<b>100.4</b>	<b>5.99</b>	<b>169</b>	<b>162</b>	<b>28</b>
Bancos	4,542,547	549	22	8.21	0	4	1
Aseguradoras	21,199	119	3.6	7.58	2	-	-
B. Desarrollo	16,909	7	0.2	5.28	0	5	2
Afores	9,576	39	1.2	7.82	0	2	-
Sofom E.N.R.	5,464	1,729	44.9	6.13	106	3	2
Sofom E.R.	3,680	55	1.3	7.93	0	-	18
Burós de Crédito	1,111	7	0.2	7.01	0	2	2
Sofipos	650	110	11	8.34	4	-	1
Socaps	242	137	15	4.58	57	4	1
Otros	623	54	1	-	-	142	1

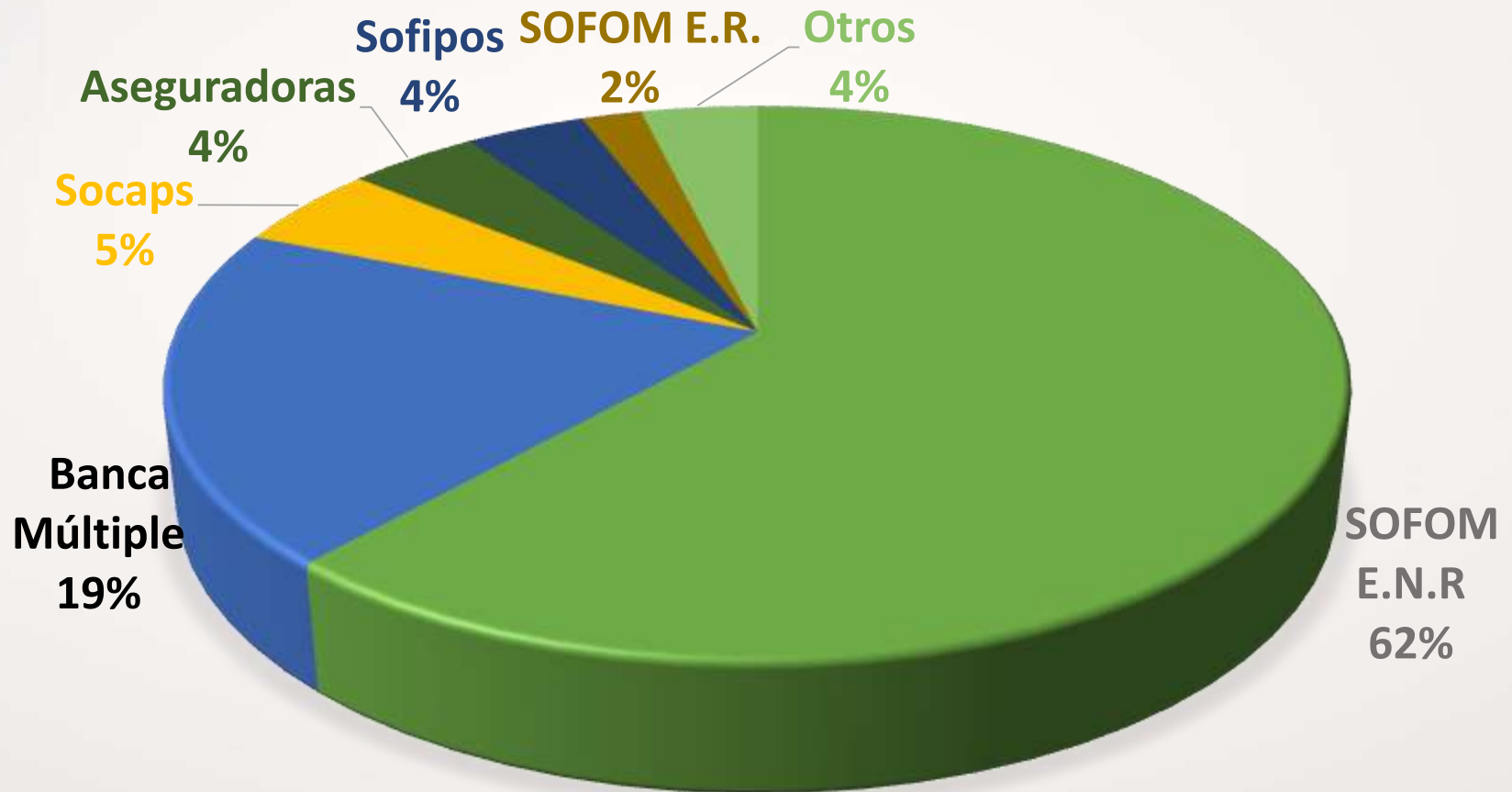
# EVOLUCIÓN DE SANCIONES

Al segundo trimestre de 2017, **SE IMPUSIERON 2,806 MULTAS** por un monto total de 100.4 millones de pesos. Las multas aumentaron 1% mientras el monto lo hizo 24%.



# EVOLUCIÓN DE SANCIONES

El sector Sofom E.N.R tiene el mayor número de sanciones, y **aumentaron 25%**, con respecto del año anterior durante el mismo periodo.



# EVOLUCIÓN DE CLÁUSULAS ABUSIVAS

Al cierre del segundo trimestre de 2017, se tienen **169 CLÁUSULAS ABUSIVAS** en proceso de eliminación.

ESTATUS	NÚMERO
Cláusulas Abusivas detectadas*	1,324
Número de Cláusulas Eliminadas	1,155
Número de Cláusulas en <b>PROCESO DE ELIMINACIÓN:</b>	<b>169</b>

## Cláusulas Abusivas más comunes:

1. *Prohíban contratación de cualquier otro tipo de crédito durante la vigencia del contrato o limiten la movilidad del crédito.*
2. *Establezcan que el acreditado debe avisar con antelación a la Institución la realización de un pago anticipado total o parcial.*
3. *Establezcan el cargo de adeudos vencidos en cuentas de depósito, sin que se indique el plazo en el que se realizará el cargo ni el saldo por el cual se hará el cargo.*

# EVOLUCIÓN DE CLÁUSULAS ABUSIVAS

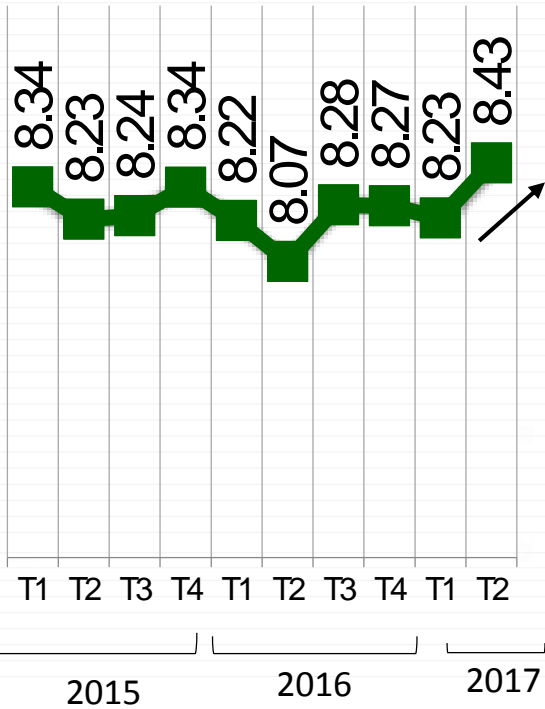
Por primera vez desde septiembre de 2015, el sector **BANCOS no tiene cláusulas abusivas.**

SECTOR	No. Cláusulas Abusivas Totales	Instituciones con mayor No. de Cláusulas	No. Cláusulas por Institución
Aseguradoras	2	Aseguradora Interacciones	1
		Seguros Inbursa	1
Sofipos	4	Devida Hipotecaria	2
		Financiera Sustentable de México	2
Socaps	57	Caja Solidaria Minatitlán	18
Sofom E.N.R	106	Financiando el Desarrollo de Chiapas Findech	16
<b>Total General</b>	<b>169</b>		

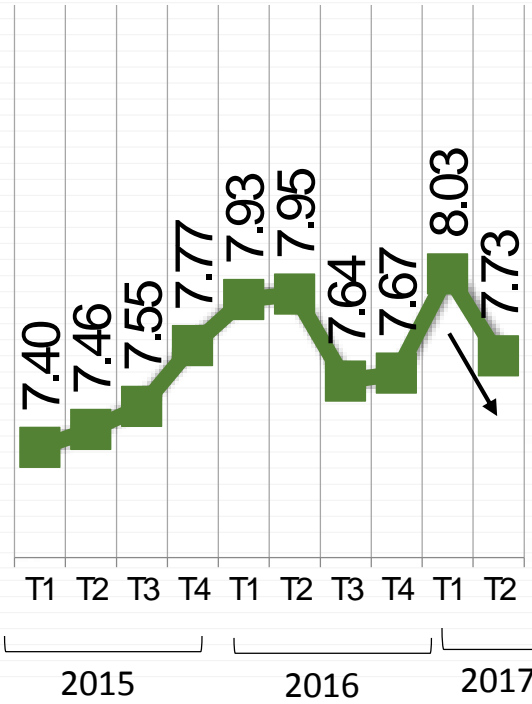
# IDATU 2015-2017

## Calificación trimestral por Sector

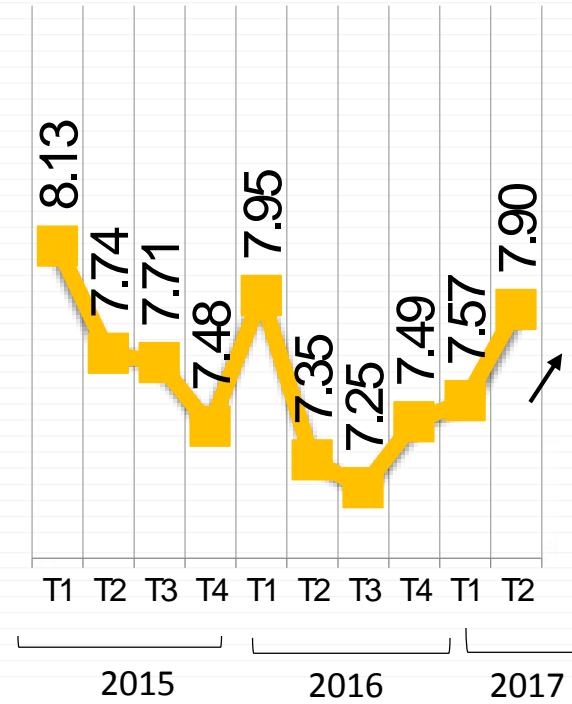
### BANCOS



### SEGUROS



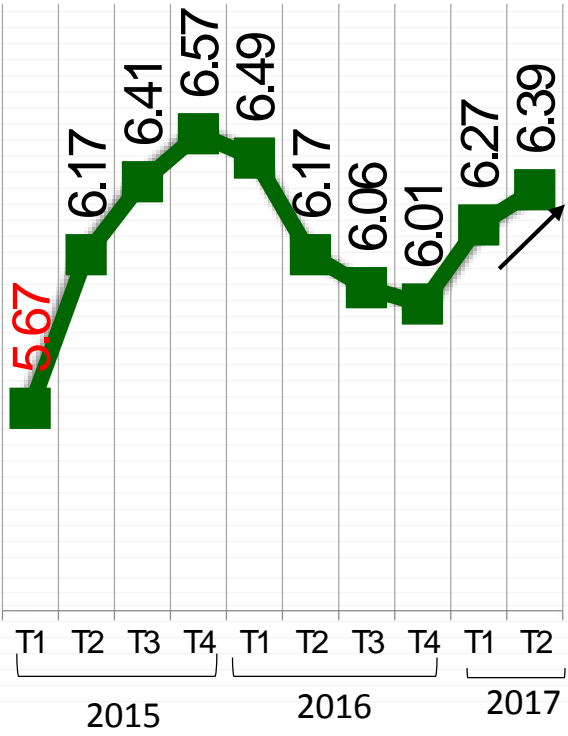
### AFORES



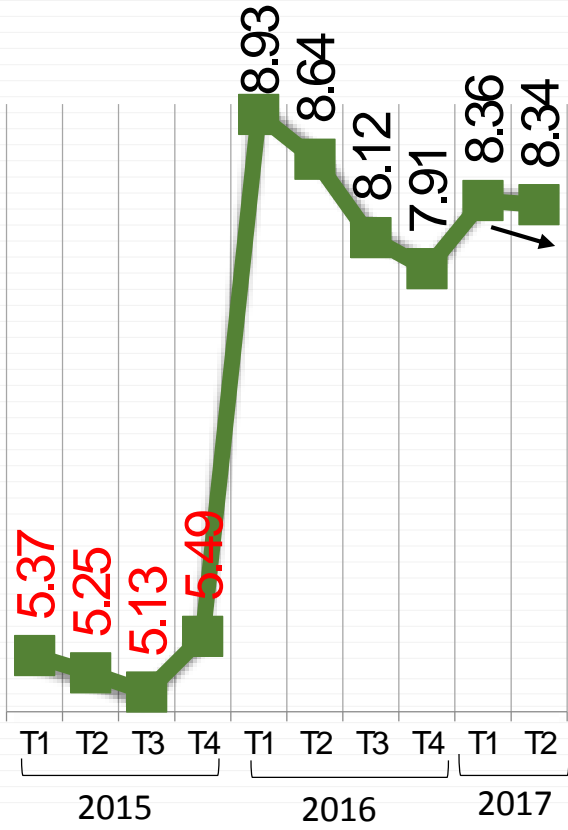
# IDATU 2015-2017

## Calificación trimestral por Sector

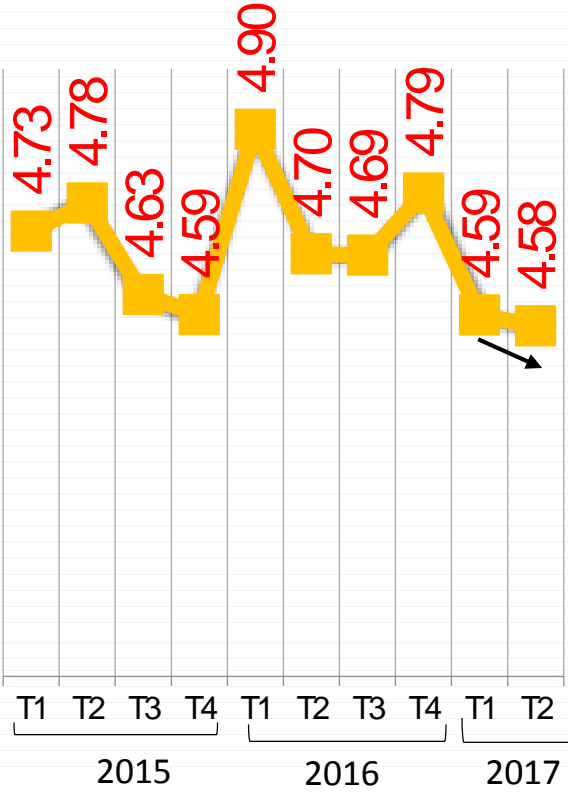
### SOFOM ENR



### SOFIPOs



### SOCAPs



# Índice



**1. Mejoras**

---

**2. Actualización Información General**

---

**3. Instituciones de Banca Múltiple**

---

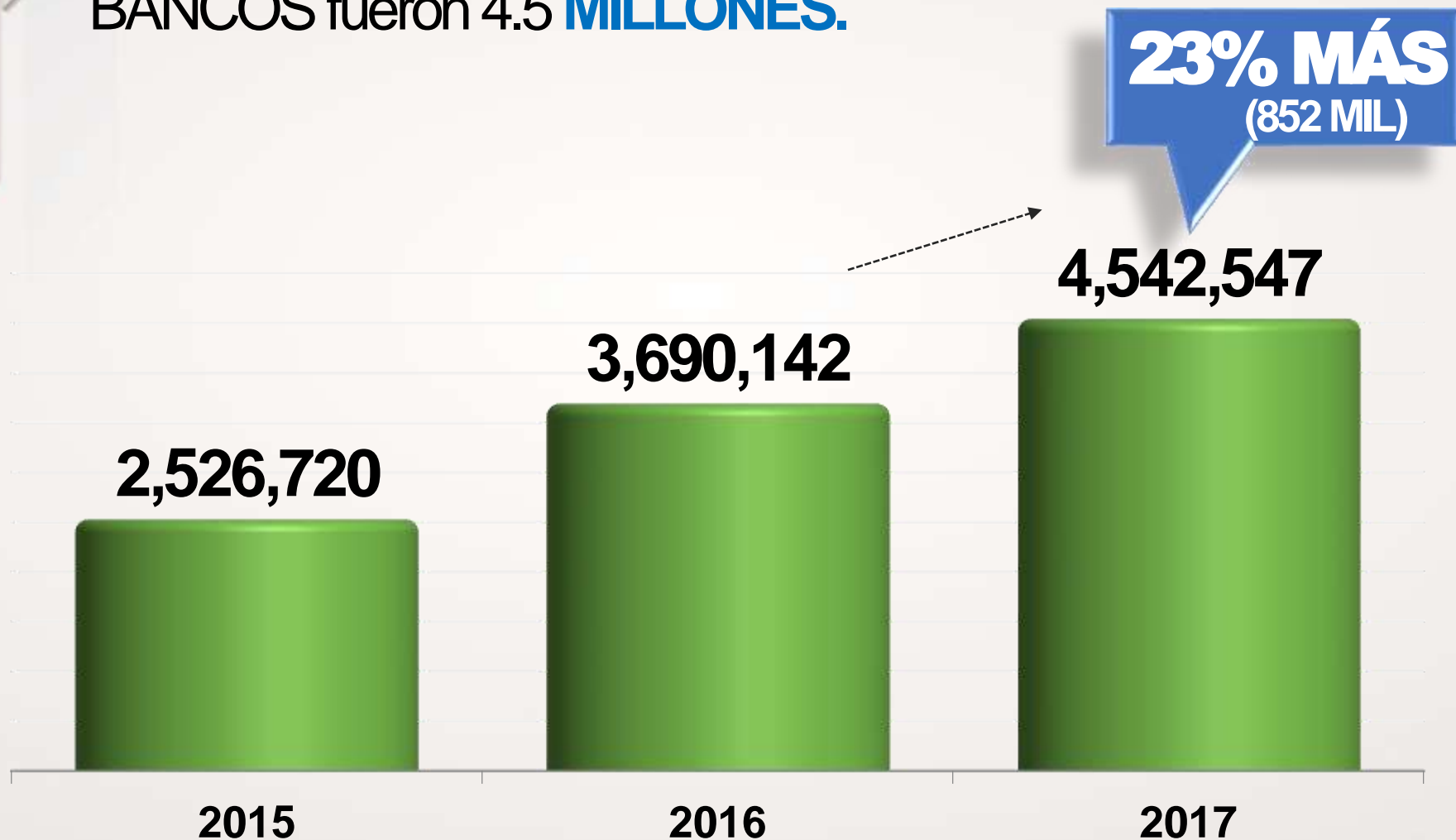
**4. Aseguradoras**

---



# EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES - BANCOS

En el primer semestre de 2017, las reclamaciones a BANCOS fueron 4.5 **MILLONES**.



# EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES - BANCOS

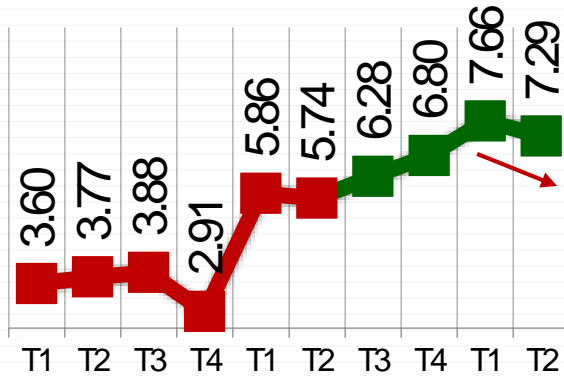
**99%** de las Reclamaciones son recibidas en el sector bancario. Entre las instituciones que más aumentaron sus reclamaciones se encuentra **Banorte, Scotiabank y BBVA Bancomer.**

Reclamaciones			
Institución	Ene- Jun		Variación
	2016	2017	( % )
Totales del Sector	3,690,142	4,542,547	23.1
BBVA Bancomer	923,014	1,322,400	43.3
Banamex	963,184	974,820	1.2
Banorte	259,587	686,131	164.3
Banco Santander	553,685	665,980	20.3
Banco Inbursa	159,195	223,053	40.1
HSBC México	152,001	206,837	36.1
Scotiabank Inverlat	89,131	128,478	44.1
Banco Azteca	394,399	121,356	-69.2
BanCoppel	69,378	57,554	-17
American Express Bank	50,392	54,182	7.5
Resto	76,176	101,756	-

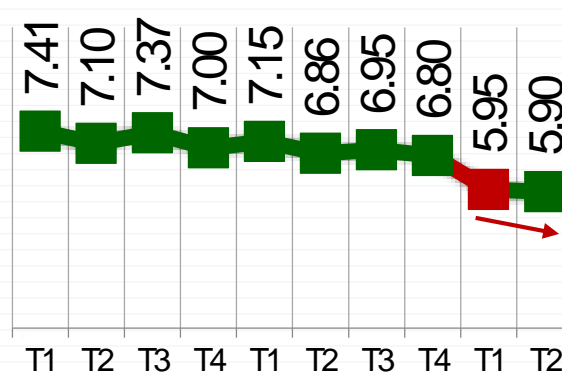
# IDATU BANCOS

## Calificación trimestral 2015-2017

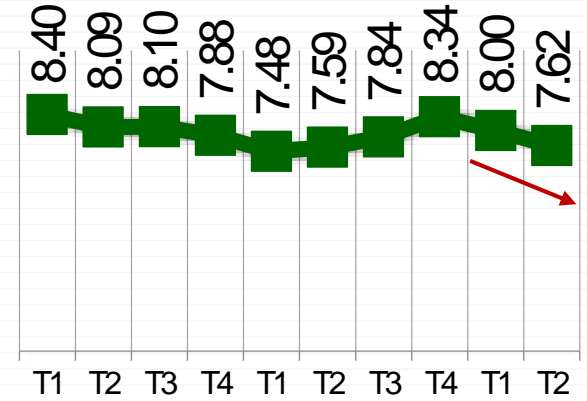
### CitiBanamex



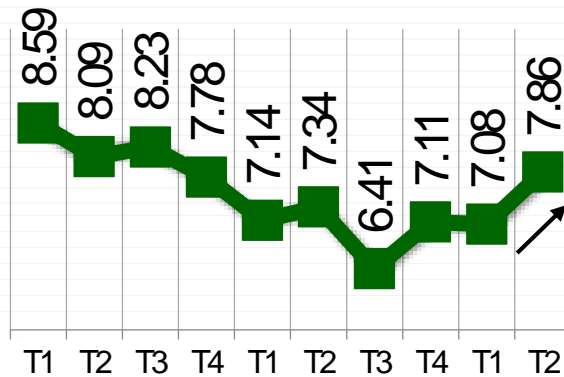
### Bancomer



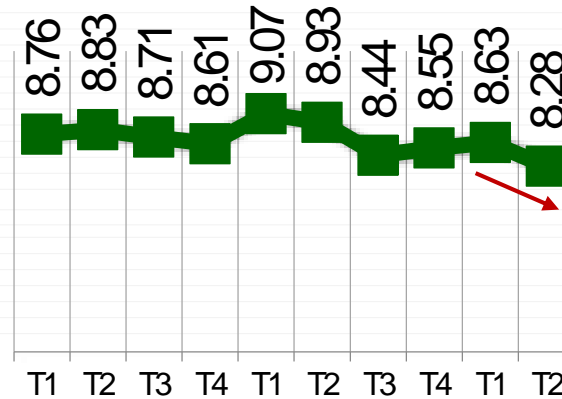
### Santander



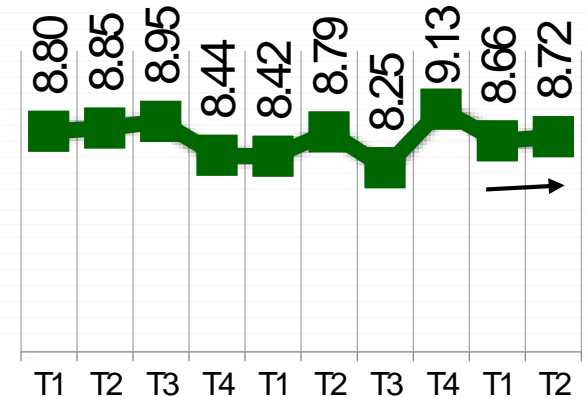
### Banorte IXE



### Inbursa



### HSBC



Un mayor número de contratos no es un impedimento para tener un buen IDATU.

Banamex y Banorte tienen un mayor número de contratos en comparación con BanCoppel; y tienen un mayor IDATU que esta última.

Banco	Millones de Contratos	Activos (millones de pesos)	Reclamaciones	IDATU
BBVA Bancomer	47.4	\$19.25	1,322,400	5.95
Santander	24	\$11.90	665,980	7.81
Banamex	46.7	\$11.54	974,820	7.48
Banorte	30.2	\$10.02	686,131	7.48
HSBC	12.9	\$6.37	206,837	8.66
Scotiabank	6.9	\$4.13	128,478	8.55
Inbursa	5.9	\$3.67	223,053	8.38
Banco Azteca	22.2	\$1.32	121,356	8.62
BanCoppel	30.1	\$0.51	57,554	6.58
Banco Ahorro Famsa	3.6	\$0.28	7,357	8.97
American Express	0.5	\$0.17	54,182	8.93

# BANCOS: EVOLUCIÓN DE SANCIONES

Cinco Bancos concentran el 74% de las multas totales del sector:

- Banamex con 140,
- BBVA Bancomer con 112,
- Banorte con 54,
- Santander con 52 y
- Afirme con 49



Las principales causas de sanción son:

1. **LPDUSF.** La IF no presenta documentos, elementos o información específica.
2. **LTOSF.** Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud del Usuario.

# Índice



**1. Mejoras**

---

**2. Información General**

---

**3. Instituciones de Banca Múltiple**

---

**4. Aseguradoras**

---



# EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES - ASEGURADORAS

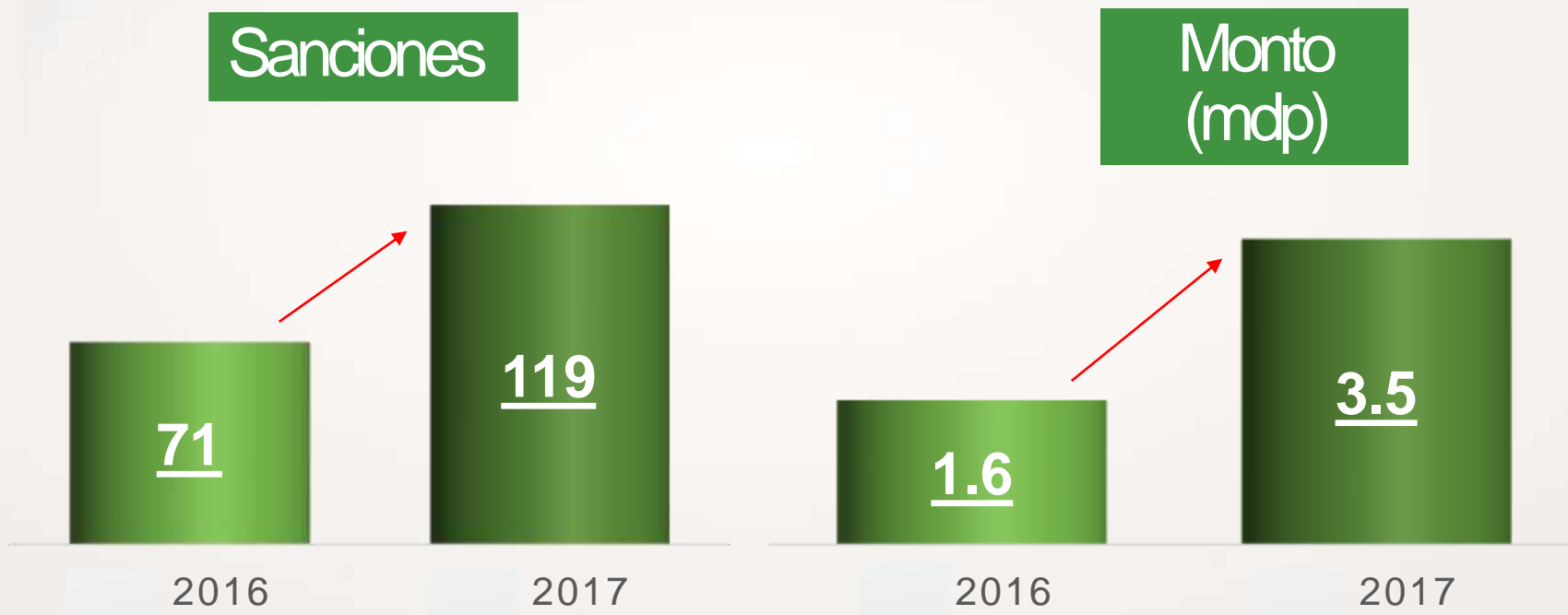
En el primer semestre de 2017, las reclamaciones a ASEGURADORAS fueron **21,199**.

**14% MÁS**  
(2,638 MIL)



# ASEGURADORAS: EVOLUCIÓN DE SANCIONES

De enero a junio 2017 el total de sanciones de aseguradoras aumentó **68%** con respecto al año anterior, mientras el **monto se incrementó más del doble (111.6%)**.





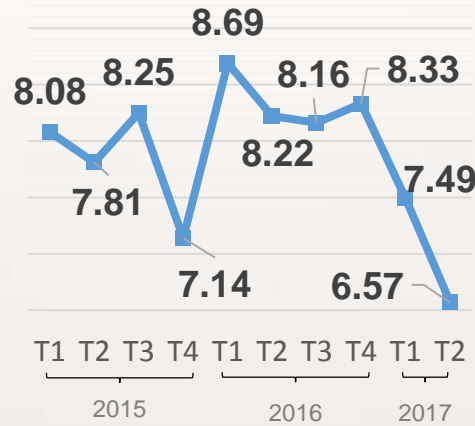
# ASEGURADORAS: EVOLUCIÓN DE SANCIONES

**Cinco** aseguradoras **concentraron 52%** de las sanciones del sector:

- GNP con 19,
- Seguros BBVA Bancomer con 13,
- Seguros Banorte, Metlife y Seguros Argos con 10 cada uno.



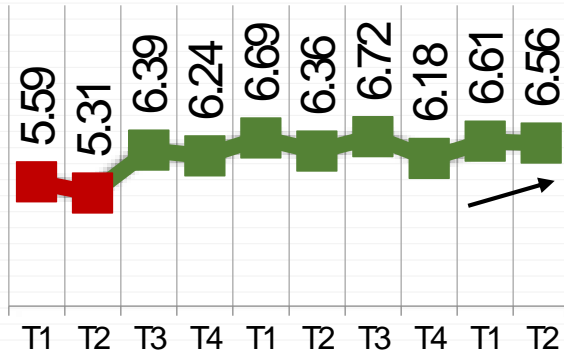
# ASEGURADORAS: IDATU



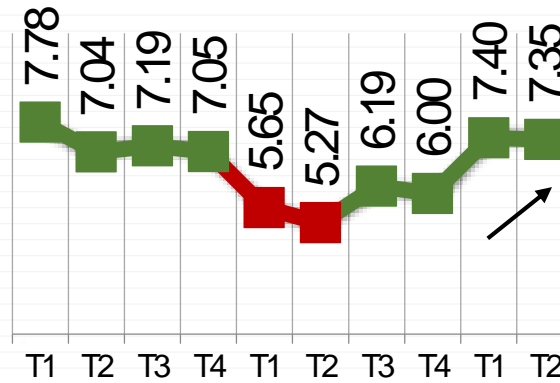
# IDATU ASEGURADORAS

## Calificación trimestral 2015-2017

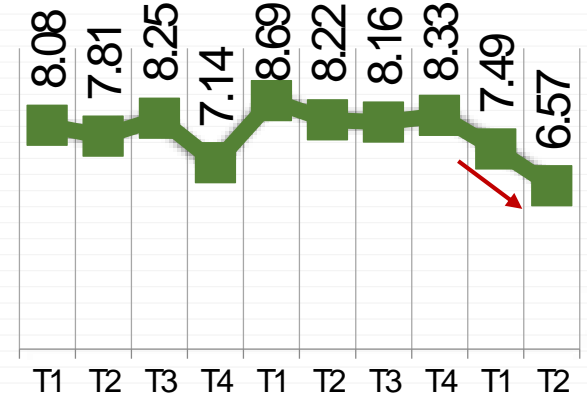
### MetLife



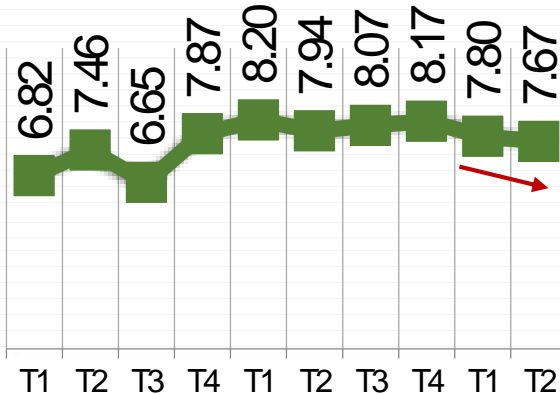
### GNP



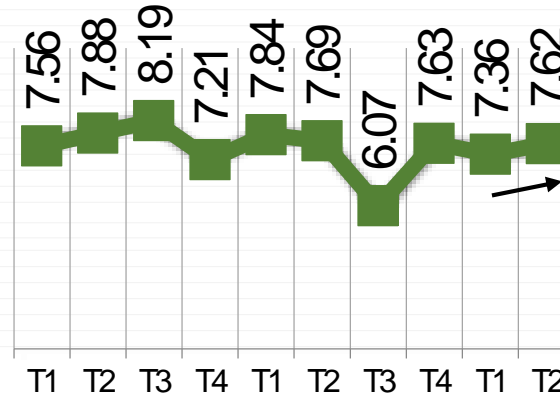
### Qualitas



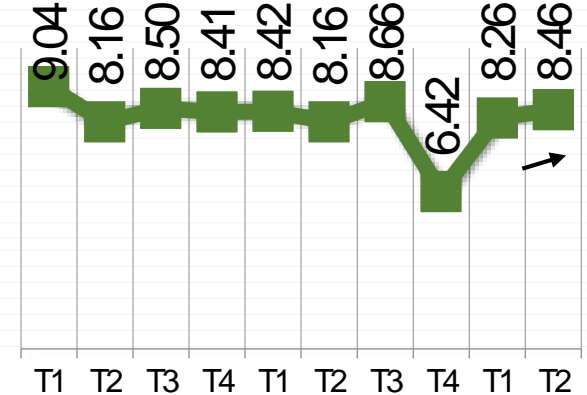
### Seguros Bancomer



### Axa Seguros



### Mapfre Tepeyac



# PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA



Sólo 6% del total de instituciones cuentan con programa propio de educación financiera; es decir **162 Programas de Educación Financiera**:

## Aseguradoras (5)

Seguros Banamex

Principal Seguros

Seguros BBVA Bancomer

Seguros Azteca Daños

Seguros Azteca

## Afores (3)

Afore Banamex

Afore Azteca

Principal Afore

## Bancos (4)

Banamex

BBVA Bancomer

Banco Compartamos

Banco Azteca

## Socaps (4)

Caja Popular Tomatlán

Caja Popular Mexicana

Caja Popular Cristóbal Colón

Caja Popular Los Reyes

## Banca de Desarrollo (2)

Bansefi

Nacional Financiera

## Sofom E.R. (1)

Servicios Financieros Soriana

## En total sumaron **28 INSTITUCIONES QUE SE HAN ADHERIDO A LA COLABORACIÓN:**

Nivel de colaboración	★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★		
Número de Instituciones	3	25		
Nombre de Instituciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• General de Seguros</li> <li>• General de Salud</li> <li>• Libertad Servicios Financieros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adelanto Express</li> <li>• Afore Azteca</li> <li>• Afore Invercap</li> <li>• Apoyo Económico Familiar</li> <li>• AlphaCredit Capital</li> <li>• Attendo</li> <li>• Ayuda Oportuna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Banco Azteca</li> <li>• Caja de Ahorro de los Telefonistas</li> <li>• Dimex Capital</li> <li>• Dinerito Audaz</li> <li>• Directodo México</li> <li>• Exitus Credit</li> <li>• FIMUBAC</li> <li>• Financiera Maestra</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiera Fortaleza</li> <li>• FISOFO</li> <li>• HINV</li> <li>• Prestaciones Finmart</li> <li>• Publiseg</li> <li>• Seguros Azteca</li> <li>• Supply Credit De México</li> <li>• Universal Servicios Patrimoniales</li> </ul>