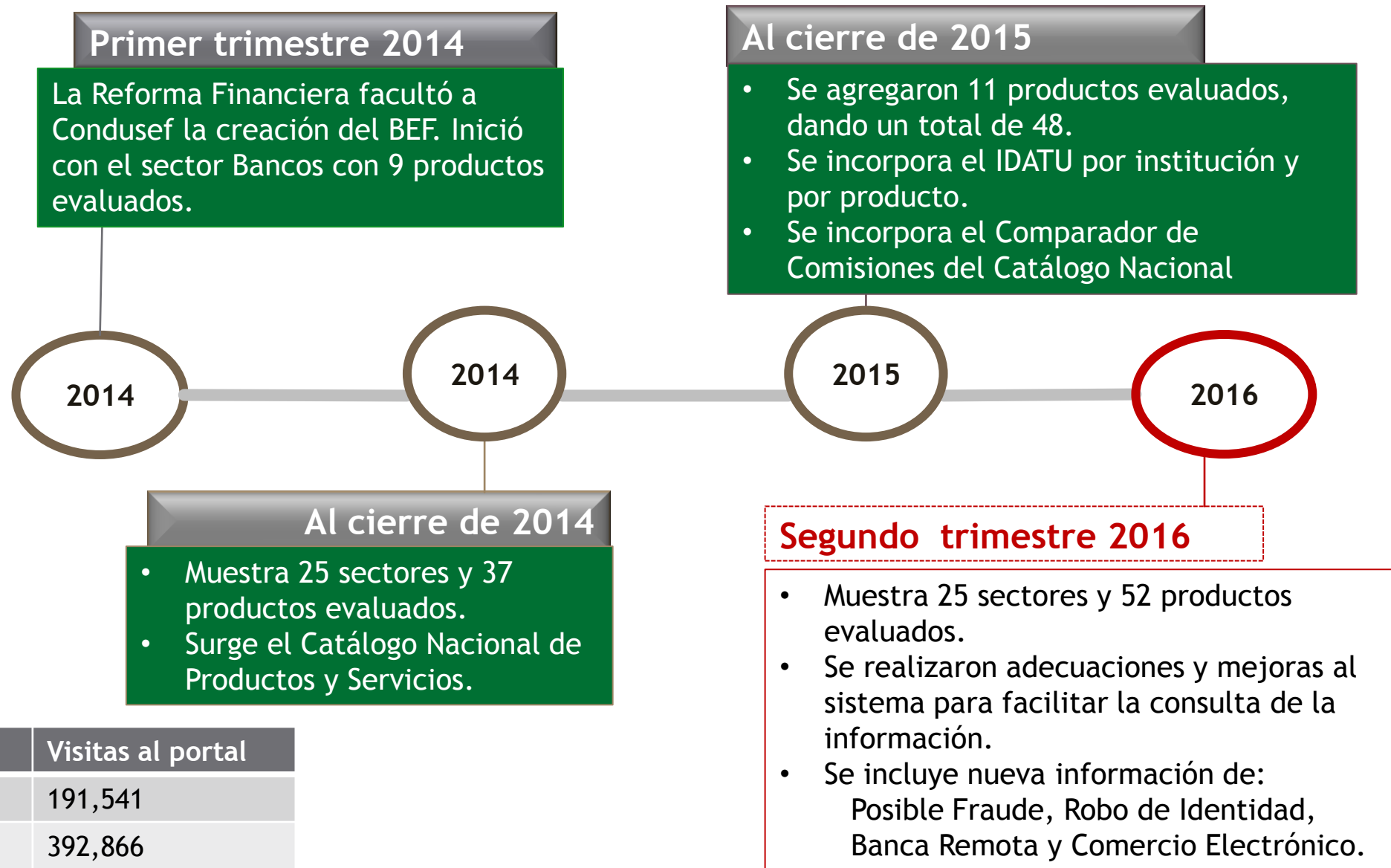


Desempeño de las Entidades Financieras Primer Semestre de 2016



Evolución del Buró de Entidades Financieras



| Periodo | Visitas al portal |
|--------------|-------------------|
| Finales 2014 | 191,541 |
| Finales 2015 | 392,866 |
| A Septiembre | 1,014,484 |

Se facilita la búsqueda de la página principal



Bienvenido

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



II. Información de Reclamaciones en materia de Monto Reclamado y Abonado, Número, Porcentaje de Resolución, del sector Bancario respecto de:

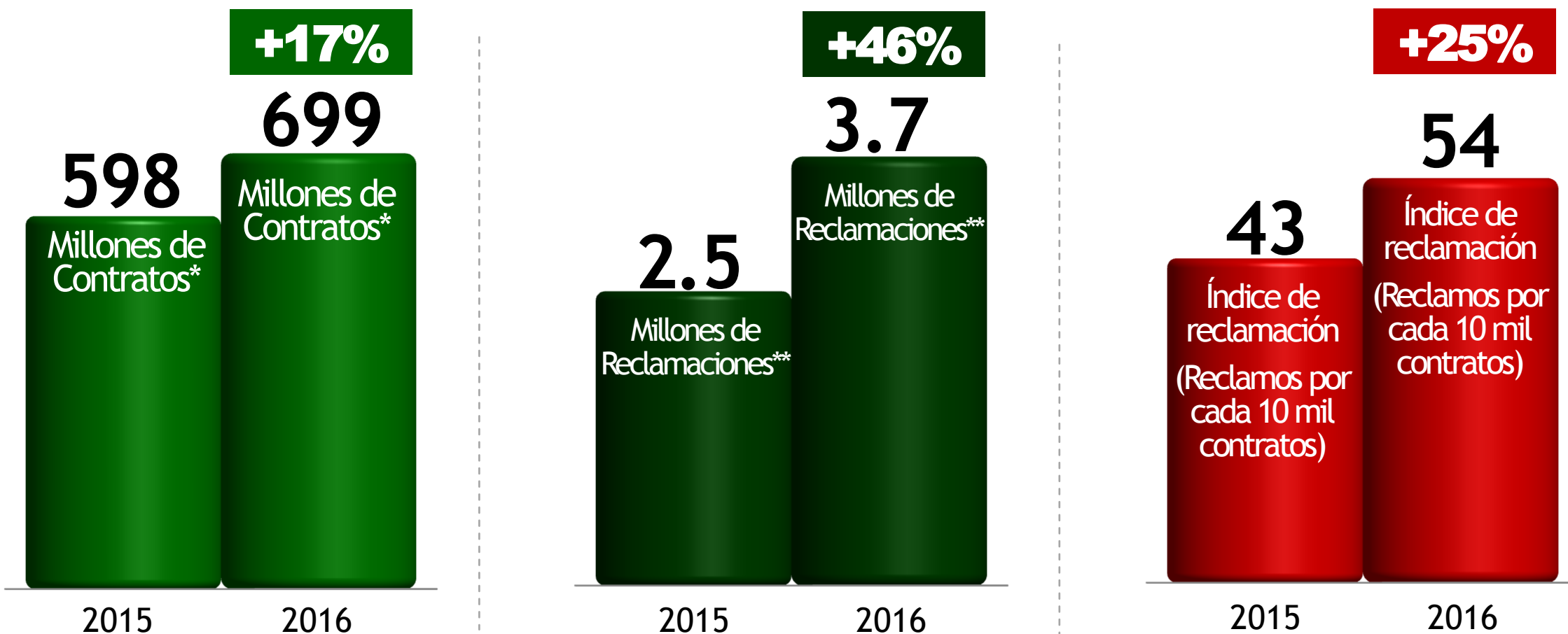
- Posible Fraude
- Robo de Identidad
- Banca Remota
- Comercio electrónico

III. Derivado del proceso de Renovación de las Sofomes ENR incluye una nueva clasificación de estas instituciones; para conocimiento del público:

- Con Información Relevante (583)
- Con información de cumplimiento (913)
- En Proceso de Cancelación (No renovada: 1,231)
- Dejaron de ser Sofom E.N.R. (49)

Comportamiento del Sistema Financiero Mexicano (SFM)

A junio de 2016, las reclamaciones del Sistema Financiero crecieron 46%, mientras que los contratos lo hicieron al 17%.



(*) Fuente Contratos: CNBV, BANXICO, CONSAR, CNSF
(**) R27 CNBV y reclamaciones presentadas en CONDUSEF.

- La participación de Bancos en el total de contratos es el 36%, y concentraron el 98% de las reclamaciones.
- Las aseguradoras contribuyen con 51% del total de contratos, y representan 0.50% del total de las reclamaciones.
- Las Sofom ENR disminuyeron el Índice de Reclamación de 17 a 11, por cada 10,000 contratos.

| SECTORES | RECLAMACIONES | | | | CONTRATOS (Millones) | | | ÍNDICE DE RECLAMACION POR CADA 10,000 CONTRATOS | |
|---------------------|------------------|------------------|------------|-----------|-------------------------|------------|------------|--|-----------|
| | 2015 | 2016 | PART. | VAR. | 2015 | 2016 | PART. | 2015 | 2016 |
| BANCOS | 2,526,720 | 3,690,142 | 98.2 | 46 | 243 | 249 | 36 | 104 | 148 |
| ASEGURADORAS | 15,846 | 18,561 | 0.5 | 17 | 267 | 359 | 51 | 1 | 1 |
| AFORE | 9,328 | 7,264 | 0.2 | -22 | 54 | 55 | 8 | 1 | 1 |
| SOFOM ENR | 5,051 | 4,499 | 0.1 | -11 | 3 | 4 | 1 | 17 | 11 |
| SOFIPOS | 599 | 541 | 0.0 | -10 | 3 | 3 | 0 | 2 | 2 |
| SOCAP | 379 | 286 | 0.0 | -25 | 5 | 6 | 1 | 1 | 1 |
| OTROS | 5,605 | 20,920 | 0.4 | - | 23 | 23 | 3 | 2 | 9 |
| TOTAL | 2,577,221 | 3,742,213 | 100 | 46 | 598 | 699 | 100 | 43 | 54 |

(*)Fuente Contratos: CNBV, BANXICO, CONSAR, CNSF

Sanciones Impuestas a junio 2016

- El 82% del total lo concentran: Sofom E.N.R. (50%) y Bancos (32%).
- A nivel general las tres principales causas de sanción son: la institución no presenta la información solicitada (12%), la institución no presenta documentos, elementos o información específica para atender la reclamación del usuario (12%), la institución no presenta el Informe Trimestral del REUNE (9%).

| SECTORES | NÚMERO | | | MONTO | | |
|---------------------------|--------------|--------------|-----------|-------------------|-------------------|-----------|
| | 2015 | 2016 | VAR. | 2015 | 2016 | VAR. |
| BANCOS | 756 | 890 | 18 | 20,020,699 | 30,847,276 | 54 |
| ASEGURADORAS | 152 | 71 | -53 | 3,759,894 | 1,685,763 | -55 |
| BURÓS DE CRÉDITO | 6 | 17 | 183 | 147,394 | 486,850 | 230 |
| AFORE | 9 | 78 | 767 | 230,332 | 2,191,475 | 851 |
| SOFOM ENR | 929 | 1,395 | 50 | 28,639,913 | 32,933,205 | 15 |
| SOFOM ER | 50 | 37 | -26 | 1,050,774 | 1,040,644 | -1 |
| SOFIPOS | 14 | 88 | 529 | 283,608 | 3,375,898 | 1,090 |
| SOCAP | 22 | 113 | 414 | 597,718 | 7,071,461 | 1,083 |
| UNIONES DE CRÉDITO | 7 | 26 | 271 | 154,767 | 400,960 | 159 |
| OTROS | 58 | 53 | - | 985,417 | 791,472 | - |
| TOTAL | 2,003 | 2,768 | 38 | 55,870,515 | 80,825,005 | 45 |

Fuente: Condusef.

Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU)

- El IDATU más alto corresponde al sector Sofipos 8.64, y el más bajo a las Socaps con 4.70, éste último debido a su baja calificación en Gestión Electrónica.
- En Afores se presenta la mayor variación a la baja, debido a que disminuyeron las calificaciones de Gestión Electrónica y Conciliación.

| SECTOR | 2015 | 2016 | VAR. Puntos Porcentuales |
|--------------------|------|------|--------------------------------|
| AFORES | 7.76 | 7.29 | -0.47 |
| ASEGURADORAS | 7.33 | 7.64 | 0.31 |
| SOFIPOS | 5.25 | 8.64 | 3.38 |
| SOCAP | 4.78 | 4.7 | -0.08 |
| BANCA MÚLTIPLE | 8.11 | 7.96 | -0.15 |
| BUROS DE CRÉDITO | 7.08 | 7.03 | -0.05 |
| SOFOMES ER | 7.5 | 7.43 | -0.07 |
| SOFOMES ENR | 5.97 | 5.97 | 0 |
| UNIONES DE CRÉDITO | 4.79 | 4.82 | 0.03 |
| PROMEDIO | 6.51 | 6.83 | 0.32 |

Nota: Promedio de los sectores mostrados. Fuente: Condusef.

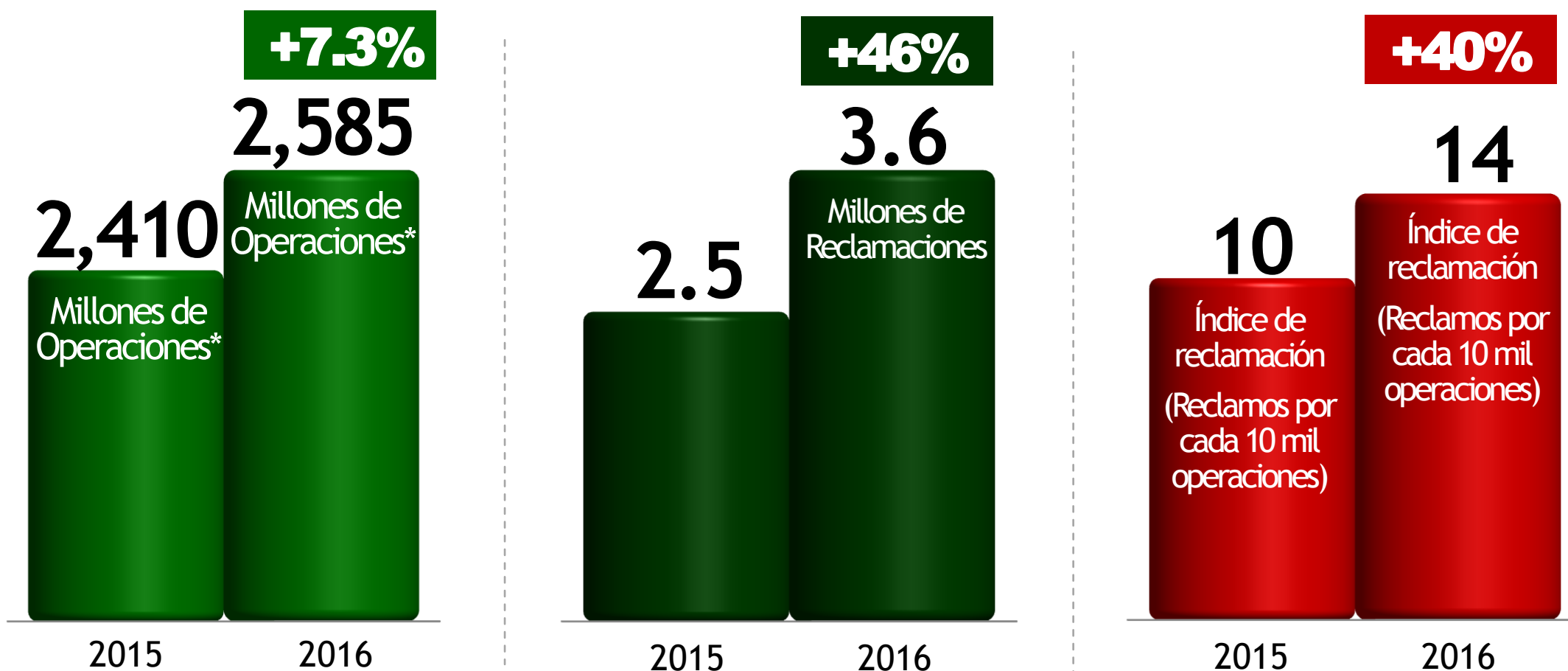
- A la fecha se han detectado 900 cláusulas, y se han eliminado 647, de las cuales el BEF muestra 289 Cláusulas Abusivas, en proceso de eliminación.
- Por primera vez se identifican e incorporan al BEF las Cláusulas Abusivas en Aseguradoras.
- Cláusulas de Socap lo concentran: Caja Popular Tecuala con 24 cláusulas, Esperanza Indígena Zapoteca con 17.

| SECTOR | NÚM. DE CLÁUSULAS ABUSIVAS EN PROCESO DE ELIMINACIÓN | NÚM. DE INSTITUCIONES CON CLÁUSULAS | INSTITUCIÓN CON EL MAYOR NÚMERO DE CLÁUSULAS |
|--------------------|--|-------------------------------------|---|
| SOCAPS | 118 | 25 | Caja Popular Tecuala con 24 |
| SOFOM ENR | 79 | 52 | Credicam con 6 |
| SOFIPOS | 65 | 14 | Administradora de Caja Bienestar con 14 |
| UNIONES DE CRÉDITO | 17 | 8 | Unión de Crédito de Tabasco con 5 |
| BANCOS | 6 | 2 | Compartamos Banco con 5 |
| SOFOM ER | 2 | 1 | Sofihaa Financiera con 2 |
| ASEGURADORAS | 2 | 2 | Seguros Inbursa con 1 y Aseguradora Interacciones con 1 |
| Total | 289 | 104 | |

Fuente: Condusef.

Comportamiento del Sector Bancario

A junio de 2016, las reclamaciones del sector Bancario crecieron 46%, mientras que las operaciones lo hicieron al 7.3%



(*)Fuente: BANXICO.

(**) R27 CNBV y reclamaciones presentadas en CONDUSEF.

- Las reclamaciones crecieron 46%, mientras las operaciones al 9%.
- TDC y TDD concentran el **90%** de las reclamaciones.
- El producto más reclamado es tarjeta de crédito con **56%** del total. Creció **39%** más con relación al 2015, que eran 1.48 millones.
- Las reclamaciones de débito son **33%** del total, **60%** más que en 2015.

| | RECLAMACIONES* | | | OPERACIONES TOTALES** | | |
|---------------------------|----------------|-----------|------------|-----------------------|---------------|------------|
| | 2015 | 2016 | VAR. | 2015 | 2016 | VAR. |
| TOTAL | 2,231,457 | 3,255,158 | 46% | 1,890,974,525 | 2,058,927,011 | 9% |
| TARJETA DE CRÉDITO | 1,484,258 | 2,061,337 | 39% | 346,590,717 | 401,430,596 | 16% |
| TARJETA DE DÉBITO | 747,199 | 1,193,821 | 60% | 1,544,383,808 | 1,657,496,415 | 7% |

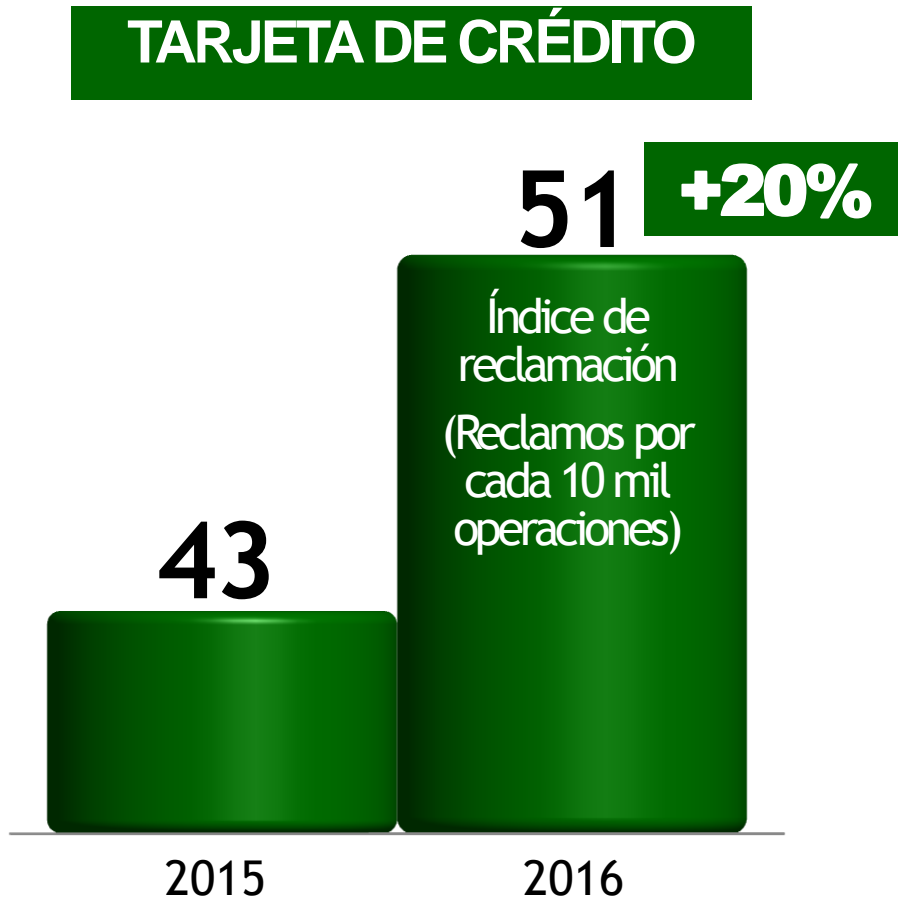
*: Reclamaciones del R27

** : Incluye TPV, Cajero A. y Comercio Electrónico

Fuente: Condusef y CNBV, BANXICO.

Operaciones* vs Tarjeta de Crédito y Débito

Para el periodo enero junio de 2016, ambos productos presentan incrementos en sus índices de reclamación.



*: Incluye TPV, Cajero A. y Comercio Electrónico
Fuente: Condusef y CNBV.

Tarjeta de crédito

- American Express obtuvo el índice de reclamación más alto con 1,151 por cada 10,000 contratos; mientras que Bancoppel presenta el menor índice con 151.
- Banamex presenta la variación más alta en el índice de reclamación con 81%, pasó de 444 reclamaciones a 802.
- HSBC disminuye 39% su índice al pasar de 1,036 a 630 reclamaciones.

| INSTITUCIÓN | RECLAMACIONES (Miles) | | CONTRATOS DE TARJETA DE CRÉDITO (Millones) | | ÍNDICE DE RECLAMACIÓN POR CADA 10,000 CONTRATOS | | | IDATU |
|---------------------|-----------------------|--------------|--|-----------|---|------------|-----------|----------|
| | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | VAR. (%) | 2016 |
| BBVA Bancomer | 422 | 636 | 7.5 | 7.3 | 564 | 870 | 54 | 7.12 |
| Banamex | 507 | 591 | 11.4 | 7.4 | 444 | 802 | 81 | 5.28 |
| Santander | 243 | 300 | 2.6 | 2.8 | 939 | 1,064 | 13 | 7.32 |
| Banorte-Ixe | 94 | 135 | 1.8 | 1.8 | 525 | 766 | 46 | 7.40 |
| Banco Inbursa | 40 | 125 | 0.5 | 1.5 | 870 | 834 | -4 | 8.84 |
| HSBC México | 76 | 89 | 0.7 | 1.4 | 1,036 | 630 | -39 | 8.53 |
| American Express | 34 | 50 | 0.4 | 0.4 | 799 | 1,151 | 44 | 8.44 |
| BanCoppel | 30 | 50 | 3.1 | 3.3 | 98 | 151 | 54 | 7.79 |
| Scotiabank Inverlat | 36 | 36 | 0.5 | 0.5 | 757 | 682 | -10 | 8.60 |
| Resto | 38 | 79 | 1.0 | 0.4 | - | - | - | - |
| TOTAL | 1,520 | 2,091 | 29 | 27 | 516 | 779 | 51 | - |

Fuente: Banxico y Condusef.

Tarjeta de débito

- Banco Azteca reporta el Índice de reclamación más alto con 469 por cada 10,000 contratos, 431 puntos más.
- Scotiabank presenta el menor crecimiento de índice, y éste se ubica por debajo de la media del sector con 106 reclamaciones por cada 10,000 contratos.

| INSTITUCIÓN | RECLAMACIONES (Miles) | | CONTRATOS (Millones) | | ÍNDICE DE RECLAMACIÓN POR CADA 10,000 CONTRATOS | | |
|---------------------|--------------------------|--------------|-------------------------|------------|--|------------|-------------|
| | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | VAR. (%) |
| Banco Azteca | 31 | 338 | 8.3 | 7.2 | 38 | 469 | 1,134 |
| Banamex | 194 | 226 | 16.8 | 17.6 | 115 | 128 | 11 |
| Banco Santander | 170 | 208 | 10.9 | 9.4 | 156 | 222 | 42 |
| BBVA Bancomer | 162 | 185 | 25.0 | 22.1 | 65 | 84 | 29 |
| Banorte | 96 | 98 | 17.2 | 15.8 | 55 | 62 | 13 |
| HSBC México | 35 | 46 | 5.1 | 4.9 | 68 | 94 | 38 |
| Scotiabank Inverlat | 24 | 29 | 2.3 | 2.7 | 105 | 106 | 1 |
| Banco Inbursa | 14 | 23 | 1.3 | 2.0 | 106 | 113 | 7 |
| BanCoppel | 9 | 19 | 14.4 | 16.9 | 6 | 11 | 83 |
| Banca Afirme | 10 | 11 | 0.6 | 0.7 | 162 | 158 | -2 |
| Banco del Bajío | 8 | 11 | 0.5 | 0.6 | 158 | 198 | 25 |
| Banregio | 3 | 4 | 0.2 | 0.2 | 147 | 188 | 28 |
| Resto | 4 | 7 | 2.4 | 1.8 | - | - | - |
| TOTAL | 758 | 1,206 | 105 | 102 | 72 | 118 | 64 |

Se seleccionaron las instituciones con más de 10,000 reclamaciones.
Fuente: CNBV y Condusef.

Resolución Favorable en Tarjeta de Crédito y Débito

18 Bancos registran reclamaciones de TDC;
7 de ellos muestran porcentaje favorable arriba de la media.

| TARJETA DE CRÉDITO | | |
|--------------------|-----------------------|----------------------|
| Total | Reclamos Ene-Jun 2016 | Porcentaje Favorable |
| | 2,061,337 | 84.4 |
| BBVA Bancomer | 629,715 | 87.3 |
| Banamex | 581,857 | 86.3 |
| Banco Santander | 295,854 | 75.2 |
| Banorte IXE | 132,043 | 83.1 |
| Banco Inbursa | 123,636 | 86.2 |
| HSBC | 87,929 | 81.2 |
| American Exp. | 49,812 | 93.1 |
| BanCoppel | 49,111 | 90.2 |
| Banco Azteca* | 41,918 | 72.2 |
| Scotiabank | 34,998 | 69.1 |
| Banco Invex | 23,191 | 82.5 |
| Banregio | 4,458 | 81.3 |
| Banco del Bajío | 2,769 | 84 |
| Banco Famsa | 2,216 | 37.4 |
| Banca Afirme | 886 | 45.2 |
| Consubanco | 596 | 44.3 |
| Banca Mifel | 326 | 86 |
| Intercom | 22 | 100 |

26 Bancos registran reclamaciones de TDD;
9 muestran porcentaje favorable arriba de la media.

| TARJETA DE DÉBITO | | |
|-------------------|-----------------------|----------------------|
| Total | Reclamos Ene-Jun 2016 | Porcentaje Favorable |
| | 1,193,821 | 75.8 |
| Banco Azteca | 337,368 | 85.3 |
| Banamex | 222,157 | 78.4 |
| Banco Santander | 207,578 | 80.3 |
| BBVA Bancomer | 180,786 | 56.4 |
| Banorte IXE | 97,025 | 70.8 |
| HSBC | 45,486 | 82.7 |
| Scotiabank | 28,608 | 61.3 |
| Banco Inbursa | 22,404 | 67.2 |
| BanCoppel | 18,570 | 66.5 |
| Banca Afirme | 11,220 | 70 |
| Banco del Bajío | 11,028 | 88 |
| Banregio | 4,393 | 68.9 |
| Banco Famsa | 3,202 | 28.2 |
| Banco Multiva | 2,009 | 81.8 |
| Cibanco | 958 | 84.6 |
| Banco Autofin | 273 | 90.3 |
| Intercom Banco | 209 | 77.4 |
| Otros Bancos | 547 | |

*: se refiere al producto que opera de manera homóloga a la TDC

Los porcentajes de resolución favorable de las reclamaciones en TDC y TDD puede explicarse por la diferencia que existe en la normativa para atenderlas.

| TARJETA DE CRÉDITO | TARJETA DE DÉBITO |
|--|--|
| 2.1 millones de reclamaciones | 1.2 millones de reclamaciones |
| En el caso de tarjeta de crédito, se devuelve el monto reclamado al usuario y posteriormente el banco investiga y sí demuestra que el cargo procede, se realiza el movimiento y se cobra una comisión. | Para tarjeta de débito, el usuario debe comprobar a la institución que los cargos son indebidos, la institución realiza la investigación y si acredita que el usuario tiene la razón realiza el abono. |
| RESOLUCIÓN FAVORABLE 84.4% | RESOLUCIÓN FAVORABLE 75.8% |

Posibles Fraudes

- 74% de las reclamaciones totales corresponde a un posible fraude e incrementaron 59%.

| Reclamos | Número | | Monto Reclamado (mdp) | | Monto Abonado (mdp) | % Abono |
|------------------------------------|-----------|------------|-----------------------|-----------|---------------------|---------|
| | Total | Concluidas | Total | Concluido | | |
| TOTALES | 3,616,128 | 3,321,942 | 10,542 | 9,689 | 4,308 | 44 |
| POSIBLE FRAUDE: | 2,674,023 | 2,426,567 | 6,470 | 5,927 | 2,975 | 50 |
| • POSIBLE ROBO DE IDENTIDAD | 32,719 | 30,164 | 436 | 406 | 175 | 43 |

Banca Remota

- 31% corresponden a Banca Remota y crecieron 125%.
- 21% son de Comercio Electrónico , 171% más.

| Reclamos | Número | | Monto Reclamado (mdp) | | Monto Abonado (mdp) | % Abono |
|-------------------------------|-----------|------------|-----------------------|-----------|---------------------|---------|
| | Total | Concluidas | Total | Concluido | | |
| TOTALES | 3,616,128 | 3,321,942 | 10,542 | 9,689 | 4,308 | 44 |
| BANCA REMOTA: | 1,116,892 | 983,919 | 3,191 | 2,950 | 1,108 | 38 |
| • COMERCIO ELECTRÓNICO | 776,809 | 688,023 | 863 | 769 | 654 | 85 |
| • BANCA MÓVIL | 13,429 | 13,247 | 181 | 176 | 4 | 2 |

Posible Fraude: Reclamaciones

- Los bancos con mayor crecimiento porcentual son: Banco Azteca (705%); Inbursa (153%) e Invex (142%).
- La resolución favorable se incrementó 2 puntos porcentuales.

| INSTITUCIÓN | RECLAMACIONES TOTALES | | | RECLAMACIONES POSIBLE FRAUDE | | | PART. POSIBLE FRAUDE EN RECLAMACIONES (%) | | RESOLUCIÓN FAVORABLE (%) | |
|---------------------|-----------------------|------------------|-----------|------------------------------|------------------|-----------|---|-----------|--------------------------|-----------|
| | 2015 | 2016 | VAR. (%) | 2015 | 2016 | VAR. (%) | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 |
| TOTAL | 2,451,370 | 3,616,128 | 48 | 1,683,661 | 2,674,023 | 59 | 69 | 74 | 79 | 81 |
| Banamex | 746,285 | 942,478 | 26 | 505,417 | 619,603 | 23 | 68 | 66 | 80 | 86 |
| BBVA Bancomer | 611,093 | 904,234 | 48 | 378,955 | 651,263 | 72 | 62 | 72 | 78 | 76 |
| Santander | 450,844 | 545,295 | 21 | 345,603 | 429,913 | 24 | 77 | 79 | 82 | 80 |
| Banco Azteca | 53,434 | 390,120 | 630 | 46,733 | 376,416 | 705 | 87 | 96 | 42 | 84 |
| Banorte | 208,820 | 251,715 | 21 | 136,566 | 190,803 | 40 | 65 | 76 | 82 | 79 |
| Banco Inbursa | 55,584 | 157,181 | 183 | 42,292 | 107,082 | 153 | 76 | 68 | 76 | 82 |
| HSBC México | 135,501 | 148,406 | 10 | 89,826 | 106,703 | 19 | 66 | 72 | 83 | 86 |
| Scotiabank Inverlat | 74,564 | 86,916 | 17 | 47,832 | 51,800 | 8 | 64 | 60 | 69 | 66 |
| BanCoppel | 37,947 | 67,705 | 78 | 33,422 | 54,752 | 64 | 88 | 81 | 82 | 86 |
| American Express | 33,170 | 49,812 | 50 | 31,516 | 45,844 | 45 | 95 | 92 | 88 | 93 |
| Banco Invex | 8,912 | 23,196 | 160 | 5,946 | 14,410 | 142 | 67 | 62 | 76 | 87 |

Causas Posible Fraude: Cargo No Reconocido por Consumos No Efect, Retiro No Reconocido, Producto No Reconocido, Transferencia No Reconocida, Cheques Mal Negociados e Inconformidad por Alteración de Pagarés.

Nota: se seleccionaron las instituciones con al menos 10,000 reclamaciones. Fuente: CNBV y Condusef.

Posible Fraude: Monto Reclamado

- El monto abonado representó el 50% del monto reclamado concluido, una disminución del 7pp.
- Las instituciones con mayor porcentaje de abono son: Bancoppel (86%), American Express (86%), Inbursa (76%), Banorte e Invex (71%).

| INSTITUCIÓN | MONTO RECLAMADO CONCLUIDO | | MONTO ABONADO | | MONTO ABONADO/ RECLAMADO (%) | | |
|---------------------|---------------------------|--------------|---------------|--------------|------------------------------|-----------|-------------------------------|
| | Millones | | Millones | | 2015 | 2016 | VAR. (Puntos Porcentuales) |
| | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | | | |
| Total | 4,668 | 5,927 | 2,646 | 2,975 | 57 | 50 | -7 |
| Banamex | 1,389 | 2,032 | 961 | 993 | 69 | 49 | -20 |
| BBVA Bancomer | 1,224 | 1,781 | 542 | 648 | 44 | 36 | -8 |
| Santander | 752 | 766 | 426 | 402 | 57 | 53 | -4 |
| Banorte | 413 | 421 | 266 | 301 | 64 | 71 | 7 |
| HSBC México | 259 | 263 | 163 | 164 | 63 | 62 | -1 |
| Inbursa | 74 | 202 | 44 | 154 | 60 | 76 | 17 |
| Scotiabank Inverlat | 294 | 151 | 76 | 95 | 26 | 63 | 37 |
| Banco Azteca | 57 | 120 | 17 | 76 | 30 | 63 | 34 |
| BanCoppel | 32 | 58 | 25 | 50 | 79 | 86 | 7 |
| American Express | 91 | 55 | 76 | 47 | 83 | 86 | 2 |
| Banco Invex | 12 | 13 | 7 | 9 | 56 | 71 | 15 |
| Resto | 70 | 64 | 44 | 35 | 63 | 55 | -8 |

Fuente: CNBV

Posible Robo de Identidad: Reclamaciones

- Disminuyeron 36%.
- Scotiabank presenta un incremento de 142%, de 194 a 470.
- El porcentaje de Resolución Favorable se incrementó 9 puntos porcentuales.

| INSTITUCIÓN | POSIBLE FRAUDE | | | POSIBLE ROBO DE IDENTIDAD | | | RESOLUCIÓN FAVORABLE (%) | |
|---------------------|------------------|------------------|-----------|---------------------------|---------------|------------|--------------------------|-----------|
| | 2015 | 2016 | VAR. (%) | 2015 | 2016 | VAR. (%) | 2015 | 2016 |
| TOTAL | 1,683,661 | 2,674,023 | 59 | 50,911 | 32,719 | -36 | 47 | 56 |
| Banamex | 505,417 | 619,603 | 23 | 11,910 | 11,007 | -8 | 47 | 52 |
| BBVA Bancomer | 378,955 | 651,263 | 72 | 9,958 | 2,854 | -71 | 40 | 18 |
| Santander | 345,603 | 429,913 | 24 | 15,166 | 6,889 | -55 | 42 | 84 |
| HSBC México | 89,826 | 106,703 | 19 | 3,284 | 2,395 | -27 | 79 | 69 |
| Inbursa | 42,292 | 107,082 | 153 | 769 | 897 | 17 | 59 | 24 |
| Scotiabank Inverlat | 47,832 | 51,800 | 8 | 194 | 470 | 142 | 53 | 39 |
| Banco Azteca | 46,733 | 376,416 | 705 | 3,904 | 4,628 | 19 | 20 | 16 |
| Banorte | 136,566 | 190,803 | 40 | 2,570 | 838 | -67 | 48 | 79 |
| BanCoppel | 33,422 | 54,752 | 64 | 349 | 380 | 9 | 36 | 23 |
| American Express | 31,516 | 45,844 | 45 | 2,186 | 1,940 | -11 | 100 | 100 |
| Resto | 25,499 | 39,844 | 56 | 621 | 421 | -32 | - | - |

Causas Posible Robo de Identidad: Producto No Reconocido, Retiro No Reconocido (canal transaccional: “sucursales y corresponsales”).

Nota: se seleccionaron las instituciones con al menos 1,000 reclamaciones.

Fuente: CNBV y Condusef.

Posible Robo de Identidad: Monto reclamado

- Fue de 406 millones, y el Abonado ascendió a 175 millones.
- Se abonó 43%, incrementándose en 6 puntos porcentuales.
- Las instituciones con el mayor abono son: Scotiabank (100%), American Express (99%) y HSBC (68%).

| INSTITUCIÓN | MONTO RECLAMADO CONCLUIDO | | MONTO ABONADO | | MONTO ABONADO/ RECLAMADO (%) | | |
|---------------------|---------------------------|------------|---------------|------------|------------------------------|-----------|-------------------------------|
| | Millones | | Millones | | 2015 | 2016 | VAR. (Puntos Porcentuales) |
| | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | | | |
| TOTAL | 498 | 406 | 183 | 175 | 37 | 43 | 6 |
| BBVA Bancomer | 190 | 117 | 58 | 24 | 31 | 21 | -10 |
| Banamex | 130 | 99 | 42 | 27 | 33 | 28 | -5 |
| HSBC México | 21 | 56 | 20 | 38 | 95 | 68 | -27 |
| Santander | 68 | 46 | 25 | 30 | 37 | 66 | 28 |
| Scotiabank Inverlat | 3 | 32 | 1 | 34 | 19 | 100 | 81 |
| Banorte | 39 | 21 | 13 | 12 | 32 | 57 | 24 |
| Inbursa | 7 | 11 | 3 | 3 | 42 | 25 | -17 |
| Banco Azteca | 17 | 10 | 1 | 1 | 6 | 12 | 6 |
| American Express | 5 | 3 | 5 | 3 | 100 | 99 | -0.5 |
| BanCoppel | 1 | 1 | 1 | 0 | 52 | 14 | -39 |
| Resto | 15 | 9 | 13 | 2 | 86 | 23 | -63 |

Fuente: CNBV

INCREMENTO DE LOS FRAUDES CIBERNÉTICOS

(SECTOR BANCOS 2015-2016 ENERO-JUNIO)

| RECLAMACIONES | 2015 (ene-jun) | | 2016 (ene-jun) | | Variación | |
|--|------------------|---------------|------------------|---------------|------------------|---------------|
| | Num. | Part (%) | Num. | Part (%) | Nom. | (%) |
| TOTAL RECLAMACIONES | 2,451,370 | | 3,616,128 | | 1,164,758 | 47.51 |
| A) POSIBLES FRAUDES: | 1,683,661 | 100.00 | 2,674,023 | 100.00 | 990,362 | 58.82 |
| •Tradicionales | 1,379,405 | 81.93 | 1,837,491 | 68.72 | 458,086 | 33.21 |
| •Cibernéticos | 304,256 | 18.07 | 836,532 | 31.28 | 532,276 | 174.94 |
| • A.1) Clonación, robo o extravíos: | 1,632,750 | 96.98 | 2,641,304 | 98.78 | 1,008,554 | 61.77 |
| •Tradicionales | 1,329,476 | 78.96 | 1,805,540 | 67.52 | 476,064 | 35.81 |
| •Cibernéticos | 303,274 | 18.01 | 835,764 | 31.25 | 532,490 | 175.58 |
| • A.2) Robo de Identidad: | 50,911 | 3.02 | 32,719 | 1.22 | -18,192 | -35.73 |
| •Tradicionales | 49,929 | 2.97 | 31,951 | 1.19 | -17,978 | -36.01 |
| •Cibernéticos | 982 | 0.06 | 768 | 0.03 | -214 | -21.79 |
| B) RESTO | 767,709 | | 942,105 | | 174,396 | |

(*) Al utilizar una TPV, un teléfono, un cajero automático (ATM) o la sucursal.

(**) Al realizar operaciones por Internet y banca móvil (celulares).

Banca Remota: Reclamaciones

- Fueron 1.1 millones, mientras que el año anterior fueron 496 mil.
- Banco Azteca presenta el mayor incremento (2,787%), seguido de Inbursa (1,212%).
- Bancoppel disminuyó 16% sus reclamaciones.

| INSTITUCIÓN | RECLAMACIONES TOTALES | | | RECLAMOS BANCA REMOTA | | | PART. BANCA REMOTA EN RECLAMACIONES | | RESOLUCIÓN FAVORABLE | |
|---------------------|-----------------------|------------------|-----------|-----------------------|------------------|------------|-------------------------------------|-----------|----------------------|-----------|
| | 2015 | 2016 | VAR. (%) | 2015 | 2016 | VAR. (%) | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 |
| TOTAL | 2,451,370 | 3,616,128 | 48 | 496,120 | 1,116,892 | 125 | 20 | 31 | 86 | 88 |
| Banamex | 746,285 | 942,478 | 26 | 90,633 | 177,891 | 96 | 12 | 19 | 78 | 91 |
| BBVA Bancomer | 611,093 | 904,234 | 48 | 108,179 | 216,741 | 100 | 18 | 24 | 89 | 83 |
| Banco Santander | 450,844 | 545,295 | 21 | 171,215 | 267,088 | 56 | 38 | 49 | 89 | 88 |
| HSBC México | 135,501 | 148,406 | 10 | 53,163 | 75,810 | 43 | 39 | 51 | 90 | 93 |
| Banco Inbursa | 55,584 | 157,181 | 183 | 1,481 | 19,436 | 1,212 | 3 | 12 | 62 | 91 |
| Scotiabank Inverlat | 74,564 | 86,916 | 17 | 12,742 | 17,789 | 40 | 17 | 20 | 75 | 75 |
| Banco Azteca | 53,434 | 390,120 | 630 | 6,097 | 175,994 | 2,787 | 11 | 45 | 47 | 86 |
| Banorte | 208,820 | 251,715 | 21 | 15,009 | 107,550 | 617 | 7 | 43 | 76 | 97 |
| BanCoppel | 37,947 | 67,705 | 78 | 14,895 | 12,530 | -16 | 39 | 19 | 93 | 91 |
| American Express | 33,170 | 49,812 | 50 | 13,621 | 29,103 | 114 | 41 | 58 | 89 | 94 |
| Banco Invex | 8,912 | 23,196 | 160 | 3,756 | 11,687 | 211 | 42 | 50 | 91 | 92 |
| Resto | 35,216 | 49,070 | 39 | 5,329 | 5,273 | -1 | 15 | 11 | - | - |

Canales de Banca Remota: Comercio por Internet, Comercio por Teléfono, Operaciones por Internet P Físicas, Banca Móvil, Operaciones por Internet P Morales, Pagos por Celular y Banca por Teléfono.

Nota: se seleccionaron las instituciones con al menos 10,000 reclamaciones. Fuente: CNBV y Condusef.

Banca Remota: Monto reclamado

- El monto reclamado (concluido) fue de 2,950 millones, y Abonado 1,108 millones.
- Se abonó 38% del monto reclamado, disminuyendo 9 puntos porcentuales.
- Las instituciones con el mayor porcentaje de abono son: Banorte (87%), American Express (86%), Bancoppel (84%), Inbursa y Azteca (70%).

| INSTITUCIÓN | MONTO RECLAMADO CONCLUIDO | | MONTO ABONADO | | MONTO ABONADO/ RECLAMADO (%) | | |
|---------------------|---------------------------|--------------|---------------|--------------|------------------------------|-----------|-------------------------------|
| | Millones | | Millones | | 2015 | 2016 | Var. (Puntos Porcentuales) |
| | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | | | |
| TOTAL | 1,546 | 2,950 | 721 | 1,108 | 47 | 38 | -9 |
| Santander | 358 | 419 | 198 | 212 | 55 | 51 | -5 |
| BBVA Bancomer | 352 | 977 | 121 | 245 | 34 | 25 | -9 |
| Scotiabank Inverlat | 245 | 51 | 28 | 23 | 11 | 46 | 35 |
| HSBC México | 203 | 349 | 104 | 101 | 51 | 29 | -22 |
| Banamex | 163 | 766 | 103 | 214 | 63 | 28 | -35 |
| Banorte | 153 | 210 | 112 | 182 | 73 | 87 | 13 |
| American Express | 32 | 26 | 26 | 22 | 81 | 86 | 4 |
| BanCoppel | 14 | 9 | 13 | 7 | 89 | 84 | -5 |
| Inbursa | 8 | 77 | 3 | 53 | 40 | 70 | 30 |
| Banco Invex | 4 | 7 | 4 | 6 | 85 | 82 | -3 |
| Banco Azteca | 4 | 49 | 2 | 35 | 36 | 70 | 34 |
| Resto | 9 | 11 | 7 | 8 | 76 | 72 | -4 |

Fuente: CNBV

Comercio Electrónico: Reclamaciones

- Aumentaron 171%, en 2015 fueron 286 mil.
- El mayor incremento lo tiene: Banco Azteca (2,788%), Inbursa (1,787%); mientras que HSBC disminuyó 74%.
- El mayor índice lo tiene Banco Azteca con 5,145 reclamaciones por cada 10,000 operaciones.

| INSTITUCIONES | RECLAMOS EN COMERCIO ELECTRÓNICO | | | OPERACIONES DE COMERCIO ELECTRÓNICO (Millones) | | | ÍNDICE DE RECLAMACIÓN POR CADA 10,000 OPERACIONES | | | RESOLUCIÓN FAVORABLE | |
|---------------------|----------------------------------|----------------|------------|--|-------------|----------|---|------------|------------|----------------------|-----------|
| | 2015 | 2016 | VAR. (%) | 2015 | 2016 | VAR. (%) | 2015 | 2016 | VAR. | 2015 | 2016 |
| TOTALES | 286,835 | 776,809 | 171 | 19.2 | 19.8 | 3 | 149 | 392 | 162 | 89 | 92 |
| Banamex | 68,579 | 158,151 | 131 | 7.3 | 7.4 | 1 | 94 | 214 | 128 | 91 | 95 |
| BBVA Bancomer | 52,010 | 112,826 | 117 | 4.7 | 7.0 | 48 | 111 | 162 | 46 | 90 | 94 |
| Santander | 81,489 | 147,565 | 81 | 2.4 | 1.2 | -50 | 344 | 1,257 | 265 | 91 | 89 |
| Banco Azteca | 6,086 | 175,754 | 2,788 | 0.3 | 0.3 | 30 | 231 | 5,145 | 2,126 | 47 | 86 |
| Banorte | 9,518 | 103,120 | 983 | 1.9 | 1.7 | -10 | 51 | 613 | 1,097 | 84 | 99 |
| Inbursa | 827 | 15,602 | 1,787 | 0.4 | 0.2 | -36 | 22 | 649 | 2,859 | 88 | 95 |
| HSBC México | 27,007 | 6,906 | -74 | 1.5 | 1.1 | -28 | 179 | 63 | -65 | 86 | 81 |
| Scotiabank Inverlat | 7,098 | 8,912 | 26 | 0.3 | 0.2 | -31 | 245 | 447 | 82 | 80 | 85 |
| BanCoppel | 14,565 | 12,377 | -15 | 0.4 | 0.6 | 77 | 407 | 195 | -52 | 93 | 91 |
| American Express | 12,387 | 28,469 | 130 | - | - | - | - | - | - | 90 | 94 |
| Resto | 7,269 | 7,127 | -2 | 0.2 | 0.1 | -20 | 482 | 592 | 23 | - | - |

Canales de Comercio Electrónico: Comercio por Internet.

Nota: se seleccionaron las instituciones con al menos 5,000 reclamaciones en comercio electrónico. Fuente: CNBV y Condusef.

Comercio Electrónico: Monto reclamado

- El Monto Abonado ascendió a 654 millones, 85% del total.
- Las instituciones que mayor porcentaje de abono son: Banorte (98%), Banamex (89%), e Inbursa (89%).

| INSTITUCIONES | MONTO RECLAMADO CONCLUIDO | | MONTO ABONADO | | MONTO ABONADO/ RECLAMADO (%) | | |
|---------------------|---------------------------|------------|---------------|------------|------------------------------|-----------|-------------------------------|
| | Millones | | Millones | | 2015 | 2016 | VAR. (Puntos Porcentuales) |
| | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | | | |
| TOTAL | 434 | 769 | 343 | 654 | 79 | 85 | 6 |
| Banamex | 99 | 206 | 82 | 183 | 83 | 89 | 6 |
| BBVA Bancomer | 64 | 161 | 46 | 131 | 71 | 82 | 10 |
| Santander | 135 | 143 | 104 | 112 | 77 | 79 | 2 |
| Banorte | 20 | 130 | 17 | 127 | 84 | 98 | 14 |
| Banco Azteca | 4 | 49 | 2 | 35 | 36 | 70 | 34 |
| American Express | 27 | 25 | 23 | 21 | 85 | 86 | 2 |
| Inbursa | 1 | 15 | 1 | 13 | 88 | 89 | 1 |
| Scotiabank Inverlat | 14 | 10 | 11 | 8 | 80 | 78 | -2 |
| HSBC México | 44 | 10 | 36 | 7 | 81 | 68 | -13 |
| BanCoppel | 14 | 9 | 12 | 7 | 89 | 85 | -5 |
| Resto | 11 | 11 | 10 | 9 | 86 | 84 | -2 |

Fuente: CNBV

Banca Múltiple: IDATU

- El IDATU del sector presenta una disminución con respecto al año anterior de 0.15 puntos porcentuales.
- Banamex aumentó 2 puntos, debido a que mejoró su calificación en Gestión Electrónica. Sin embargo en Conciliación presento el mayor número de diferimientos del total del sector (30%).
- Banorte disminuyó su IDATU, 0.57 puntos debido a que presenta 32% de los asuntos vencidos del sector
- Bancoppel tuvo el mayor número de prórrogas solicitadas representando 43% del sector.

| INSTITUCIONES | Ene- Jun 2015 | Ene- Jun 2016 | VAR. Puntos Porcentuales |
|---------------------|------------------|------------------|--------------------------------|
| TOTAL | 8.11 | 7.96 | -0.15 |
| Banco Inbursa | 8.68 | 9.09 | 0.40 |
| HSBC México | 8.74 | 8.88 | 0.14 |
| Scotiabank Inverlat | 8.63 | 8.59 | -0.05 |
| Banco Azteca | 8.21 | 8.21 | 0.00 |
| BanCoppel | 8.36 | 8.11 | -0.26 |
| Banco Santander | 8.01 | 7.79 | -0.22 |
| Banorte | 8.11 | 7.55 | -0.57 |
| BBVA Bancomer | 7.20 | 6.96 | -0.24 |
| Banamex | 3.70 | 5.70 | 2.00 |

Fuente: Condusef.

Banca Múltiple: Sanciones Impuestas

- **92%** del total de las sanciones del sector lo concentran **4** instituciones: Banamex (55%), BBVA Bancomer (26%), Banorte (6.6%) y Banco Azteca (3.9%).
- Se impusieron 631 sanciones por infracciones a la Ley de Condusef, por un monto de 19.6 millones de pesos y 258 de la Ley de Transparencia que suman 11.1 millones de pesos.

| INSTITUCIÓN | NÚMERO | | | MONTO | | |
|---------------------|--------|------|----------|------------|------------|----------|
| | 2015 | 2016 | VAR. (%) | 2015 | 2016 | VAR. (%) |
| | 756 | 890 | 18 | 20,020,699 | 30,847,276 | 54 |
| Banamex | 272 | 488 | 79 | 6,542,695 | 14,102,880 | 116 |
| BBVA Bancomer | 244 | 234 | -4 | 5,331,505 | 6,333,673 | 19 |
| Banorte | 85 | 59 | -31 | 2,223,610 | 1,496,867 | -33 |
| Banco Azteca | 8 | 34 | 325 | 204,619 | 4,689,588 | 2,192 |
| Banco Santander | 58 | 23 | -60 | 3,907,262 | 711,705 | -82 |
| Banco Inbursa | 2 | 9 | 350 | 25,418 | 250,224 | 884 |
| Scotiabank Inverlat | 2 | 7 | 250 | 31,165 | 1,030,740 | 3,207 |
| Banca Afirme | 9 | 7 | -22 | 206,024 | 553,144 | 168 |
| HSBC | 47 | 5 | -89 | 1,008,447 | 308,672 | -69 |
| Banco del Bajío | 2 | 4 | 100 | 54,343 | 492,580 | 806 |
| Banregio | 1 | 4 | 300 | 12,952 | 203,360 | 1,470 |
| BanCoppel | 5 | 3 | -40 | 155,825 | 22,951 | -85 |
| Banco Invex | 2 | 2 | 0 | 32,380 | 136,152 | 320 |
| American Express | 7 | 0 | -100 | 113,969 | 0 | -100 |

Fuente: Condusef.

Banca Múltiple: Productos Evaluados

- Se actualiza la evaluación de 4 productos (29 calificaciones), de las cuales 9 son reprobatorias:

| INSTITUCIÓN | CRÉDITO AUTOMOTRIZ | | CRÉDITO DE NÓMINA | | CRÉDITO HIPOTECARIO | | CRÉDITO PERSONAL | |
|----------------------|--------------------|-------------|-------------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Anterior | Actual | Anterior | Actual | Anterior | Actual | Anterior | Actual |
| Banca Mifel | | | | | 9.24 | 8.84 | | |
| Banco Ahorro Famsa | | | | | | | 9.98 | 8.25 |
| Banco Autofin México | 9.69 | 8.33 | | | | | | |
| Banco Azteca | | | | | | | 9.04 | 8.00 |
| Banco Inbursa | | | 8.76 | 8.70 | | | | |
| Banorte | 5.47 | 6.58 | 6.70 | 6.90 | 4.17 | 6.01 | | |
| Banco Multiva | | | | | | 8.52 | | |
| Banamex | | | 5.85 | 3.85 | 9.16 | 7.23 | 7.62 | 4.99 |
| Santander | | | 7.63 | 7.67 | 7.58 | 6.13 | 7.16 | 2.03 |
| Banco Ve Por Más | | | | | 8.95 | 8.53 | | |
| BanCoppel | | | | | | | 9.97 | 8.26 |
| BBVA Bancomer | 7.20 | 5.46 | 8.22 | 7.54 | 6.67 | 3.70 | 9.60 | 5.38 |
| Cibanco | 8.72 | 7.66 | | | | | | |
| Consubanco | | | | | | | | 7.81 |
| HSBC México | 8.33 | 5.85 | 9.36 | 8.74 | 6.12 | 5.35 | | |
| Scotiabank Inverlat | 8.84 | 5.00 | | | 8.38 | 6.98 | | |
| Volkswagen Bank | 9.08 | 7.70 | | | | | | |
| Promedio | 8.19 | 6.65 | 7.75 | 7.23 | 7.53 | 6.81 | 8.90 | 6.39 |

Fuente: Condusef.

- Los riesgos asegurados se incrementaron 34%, mientras que las reclamaciones sólo crecieron 17%.
- GNP cuenta con el 14% de la reclamaciones y obtuvo un índice de reclamación de 7.4 por cada 10,000 riesgos asegurados.

| INSTITUCIÓN | RECLAMACIONES | | RIESGOS ASEGURADOS (Millones) | | ÍNDICES DE RECLAMACIÓN POR CADA 10,000 RIESGOS ASEGURADOS | |
|---------------------------------|---------------|---------------|-------------------------------|--------------|---|------------|
| | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 |
| Metlife México | 1,952 | 2,794 | 12.7 | 12.6 | 1.5 | 2.2 |
| GNP | 1,731 | 2,593 | 5.9 | 3.5 | 2.9 | 7.4 |
| Seguros BBVA Bancomer | 1,690 | 1,773 | 22.5 | 22.2 | 0.8 | 0.8 |
| AXA Seguros | 1,099 | 1,383 | 6.1 | 6.0 | 1.8 | 2.3 |
| Quálitas Compañía de Seguros | 1,180 | 1,271 | 3.8 | 4.5 | 3.1 | 2.8 |
| Mapfre Tepeyac | 778 | 1,065 | 26.1 | - | 0.3 | - |
| Zurich Santander Seguros México | 1,005 | 1,060 | 7.1 | 8.0 | 1.4 | 1.3 |
| Seguros Banorte | 704 | 983 | 13.5 | 13.9 | 0.5 | 0.7 |
| Resto | 5,707 | 5,639 | 171.3 | 290.4 | 0.3 | 0.2 |
| TOTAL | 15,846 | 18,561 | 269.1 | 361.1 | 0.6 | 0.5 |

Fuente: CNSF y Condusef.

- Los riesgos asegurados de vida se incrementaron 5%, mientras que las reclamaciones crecieron 17%.
- El mayor índice de reclamación lo obtuvo GNP con 15 reclamaciones por cada 10,000 riesgos asegurados, con una variación de 570%.

| INSTITUCIÓN | RECLAMACIONES | | RIESGOS ASEGURADOS (Millones) | | ÍNDICE DE RECLAMACIÓN POR CADA 10,000 RIESGOS ASEGURADOS | | IDATU |
|-----------------------|---------------|--------------|-------------------------------|-------------|--|----------|----------|
| | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2016 |
| GNP | 551 | 841 | 2.5 | 0.6 | 2 | 15 | 6.08 |
| Metlife México | 1,744 | 2,575 | 11.2 | 10.6 | 2 | 2 | 6.20 |
| Seguros Argos | 268 | 257 | 1.7 | 1.5 | 2 | 2 | - |
| Seguros BBVA Bancomer | 690 | 697 | 4.7 | 4.3 | 1 | 2 | - |
| Zurich Santander | 371 | 333 | 1.6 | 2.2 | 2 | 2 | - |
| Seguros Inbursa | 278 | 278 | 1.9 | 3.1 | 1 | 1 | 8.90 |
| Seguros Banorte | 233 | 339 | 3.7 | 3.7 | 1 | 1 | 8.95 |
| Seguros Banamex | 380 | 323 | 3.0 | 9.2 | 1 | 0.4 | - |
| Resto | 1,792 | 1,717 | 39.0 | 37.6 | 0.5 | 0.5 | - |
| TOTAL | 6,307 | 7,360 | 69.1 | 72.7 | 1 | 1 | - |

Fuente: CNSF y Condusef.

- Los riesgos asegurados de auto se incrementaron 10%, mientras que las reclamaciones crecieron 20%.
- El mayor índice de reclamación lo obtuvo Zúrich con 24 reclamaciones por cada 10,000, con una variación de 186%.

| INSTITUCIÓN | RECLAMACIONES | | RIESGOS ASEGURADOS (Millones) | | ÍNDICE DE RECLAMACIÓN POR CADA 10,000 RIESGOS ASEGURADOS | | IDATU |
|-----------------------|---------------|--------------|-------------------------------|-------------|--|----------|----------|
| | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2016 |
| Zurich Santander | 298 | 325 | 0.4 | 0.1 | 8 | 24 | 6.87 |
| GNP | 902 | 1,393 | 0.8 | 0.9 | 12 | 16 | 4.63 |
| AXA Seguros | 657 | 877 | 0.8 | 0.8 | 9 | 12 | 7.52 |
| Seguros BBVA Bancomer | 538 | 598 | 1.0 | 1.0 | 5 | 6 | 7.73 |
| Seguros Banorte | 309 | 426 | 0.9 | 1.1 | 3 | 4 | 7.87 |
| Quálitas | 1,124 | 1,187 | 3.8 | 4.5 | 3 | 3 | 7.59 |
| ABA Seguros | 329 | 356 | 1.5 | 1.6 | 2 | 2 | 8.62 |
| Mapfre Tepeyac | 437 | 647 | 1.0 | - | 4 | - | 8.15 |
| Resto | 1,570 | 1,582 | 9.6 | 11.8 | 2 | 1 | - |
| TOTAL | 6,164 | 7,391 | 19.8 | 21.8 | 3 | 3 | - |

Fuente: CNSF y Condusef.

- Sólo **6** instituciones concentran **55%** de las multas impuestas del sector.

Principales causas de sanción:

38% se deben a que la IF no proporciona la información solicitada del proceso de atención.

15% La IF no presenta documentos, elementos o información específica.

14% La IF no presenta informe para la Conciliación.

| INSTITUCIÓN | NÚMERO | | | MONTO | | |
|---------------------------|------------|-----------|-----------------|------------------|---------------------|-----------------|
| | 2015 | 2016 | | 2015 | 2016 | |
| TOTAL | 152 | 71 | VAR. (%) | 3,759,894 | 1,685,763.34 | VAR. (%) |
| Seguros Argos | 2 | 9 | 350.0 | 46,120 | 228,810.00 | 396.1 |
| Ace Seguros | 4 | 7 | 75.0 | 97,926 | 261,426.79 | 167.0 |
| Seguros BBVA Bancomer | 10 | 7 | -30.0 | 158,413 | 194,438.00 | 22.7 |
| AXA Seguros | 1 | 6 | 500.0 | 19,428 | 99,017.00 | 409.7 |
| Metlife México | 16 | 5 | -68.8 | 495,890 | 168,345.24 | -66.1 |
| Grupo Nacional Provincial | 19 | 5 | -73.7 | 550,124 | 88,039.00 | -84.0 |
| Resto | 100 | 32 | -68.0 | 2,391,993 | 645,687.31 | -73.0 |

Fuente: Condusef.

- El IDATU se incrementó 0.31 puntos porcentuales.
- Seguros BBVA Bancomer aumentó 1.19 puntos porcentuales; mientras que GNP disminuyó 2.78 puntos porcentuales.
- GNP en Gestión Electrónica presenta 18.7% de asuntos vencidos del sector y en Conciliación registró el mayor número de diferimientos durante la audiencia con 16.7% del total del sector.

| INSTITUCIÓN | IDATU | | |
|---------------------------|-------------|-------------|--------------------------------|
| | 2015 | 2016 | VAR. Puntos Porcentuales |
| Total del sector | 7.33 | 7.64 | 0.31 |
| Quálitas | 7.93 | 8.35 | 0.43 |
| Mapfre Tepeyac | 8.27 | 8.23 | -0.04 |
| Seguros BBVA Bancomer | 6.90 | 8.08 | 1.19 |
| AXA Seguros | 7.60 | 7.53 | -0.07 |
| Zurich Santander | 8.02 | 7.32 | -0.70 |
| Metlife | 5.23 | 6.10 | 0.88 |
| Grupo Nacional Provincial | 7.64 | 4.86 | -2.78 |

Fuente: Condusef.

Aseguradoras: Productos Evaluados

- Se actualizan las calificaciones de las siguientes evaluaciones:

| INSTITUCIÓN | SEGURO DE AUTOMÓVIL RESIDENTE | | SEGURO DE GASTOS MÉDICOS | |
|-------------------------------|-------------------------------|-------------|--------------------------|-------------|
| | Anterior | Actual | Anterior | Actual |
| ABA Seguros | 9.49 | 7.65 | | |
| AIG Seguros México | 8.98 | 6.28 | | |
| Allianz México | | | 8.87 | 7.49 |
| Aseguradora Interacciones | | | - | 4.05 |
| AXA Seguros | 9.42 | 6.71 | 7.50 | 8.56 |
| Bupa | | | 8.51 | 7.84 |
| El Águila Compañía de Seguros | 7.83 | 3.85 | | |
| Grupo Nacional Provincial | 6.74 | 5.29 | 7.11 | 7.76 |
| La Latinoamericana | 9.32 | 7.58 | | |
| Mapfre Tepeyac | 9.36 | 4.23 | 8.88 | 4.75 |
| Metlife México | | | 6.74 | 7.65 |
| Primero Seguros | 8.76 | 7.25 | | |
| Quálitas | 8.39 | 7.49 | | |
| Seguros Atlas | | | 8.83 | 8.50 |
| Seguros Banamex | - | 4.16 | | |
| Seguros Banorte | 9.04 | 6.86 | 7.93 | 7.94 |
| Seguros BBVA Bancomer | 8.39 | 3.25 | | |
| Seguros El Potosí | 8.48 | 7.42 | | |
| Seguros Inbursa | 9.07 | 6.76 | 8.80 | 8.72 |
| Seguros Monterrey | | | 7.62 | 6.85 |
| Seguros Multiva | | | 9.14 | 7.90 |
| Zurich Santander | - | 7.70 | | |
| Promedio | 8.71 | 6.16 | 8.18 | 7.33 |

Fuente: Condusef.

Registro de Información de Unidades Especializadas (REUNE)

El sector Bancario concentró el 89% de las reclamaciones y registró 620 mil más que en 2015.

| Sector | 1er semestre | | Part. | Var |
|-----------------------------|------------------|------------------|-------------|-------------|
| | 2015 | 2016 | | |
| Bancos | 1,445,595 | 2,066,382 | 89% | 43% |
| Sics | 150,216 | 143,506 | 6% | -4% |
| Sofom, E.R. | 32,211 | 37,300 | 2% | 16% |
| Aseguradoras | 46,378 | 35,249 | 2% | -24% |
| Sofom E.N.R. | 13,632 | 17,141 | 1% | 26% |
| Bancos de Desarrollo | 8,997 | 12,812 | 1% | 42% |
| Afores | 7,083 | 5,402 | 0% | -24% |
| Sofipos | 2,003 | 1,753 | 0% | -12% |
| Socaps | 1,226 | 1,384 | 0% | 13% |
| Aseguradoras en Salud | 93 | 390 | 0% | 319% |
| Aseguradoras Pensiones | 197 | 181 | 0% | -8% |
| Infonacot y Fin. Nal de Des | 145 | 178 | 0% | 23% |
| Otros sectores | 312 | 139 | 0% | - |
| Gran Total | 1,708,088 | 2,321,817 | 100% | 36% |