

# Desempeño de las Entidades Financieras enero-marzo 2016



De acuerdo a la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2015:

- 52.1 millones de adultos tienen al menos un producto financiero (68%); incremento de 12 puntos porcentuales, respecto a 2012.
- 33.6 millones de adultos tienen una cuenta de ahorro (44%), 8% más que en 2012.
- 22.1% tienen contratado un producto de crédito.
- 2 de cada 3 adultos no comparó antes de adquirir sus productos o servicios financieros.
- 7 de cada 10 **no comparó** antes de contratar un crédito y/o un seguro.

**En general, hay un amplio desconocimiento de las características de los productos y servicios financieros entre la población.**

**Por ello, la Condusef invita a los usuarios de servicios financieros a consultar el Buró de Entidades Financieras, porque brinda información relevante para conocer el desempeño de las instituciones y decidir mejor.**

- El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de **4,044** instituciones.  
El total de reclamaciones creció 46.5% con respecto al año anterior.

SECTORES	Reclamaciones		Variación (%)	IDATU		Variación
	2015	2016		2015	2016	
Bancos	1,260,901	1,855,318	47.1	8.34	8.22	-0.12
Aseguradoras	7,585	8,773	15.7	7.40	7.93	0.54
Burós de crédito*	6,741	7,561	12.2	6.98	7.42	0.44
Afore*	3,116	2,955	-5.2	7.83	7.95	0.12
Sofom ENR	2,620	2,044	-22.0	5.67	6.46	0.80
Sofom ER	1,121	1,835	63.7	6.71	7.67	0.96
Sofipos	342	278	-18.7	5.37	8.77	3.40
Socap	208	140	-32.7	4.73	4.91	0.18
Uniones de crédito	14	7	-50.0	4.72	4.82	0.10
<b>Total</b>	<b>1,283,144</b>	<b>1,879,344</b>	<b>46.5</b>			

Nota(\*): Reclamaciones ante Condusef.

# Variación Nominal de Reclamaciones por sector (Primer Trimestre 2015 vs Primer Trimestre 2016)

## Bancos

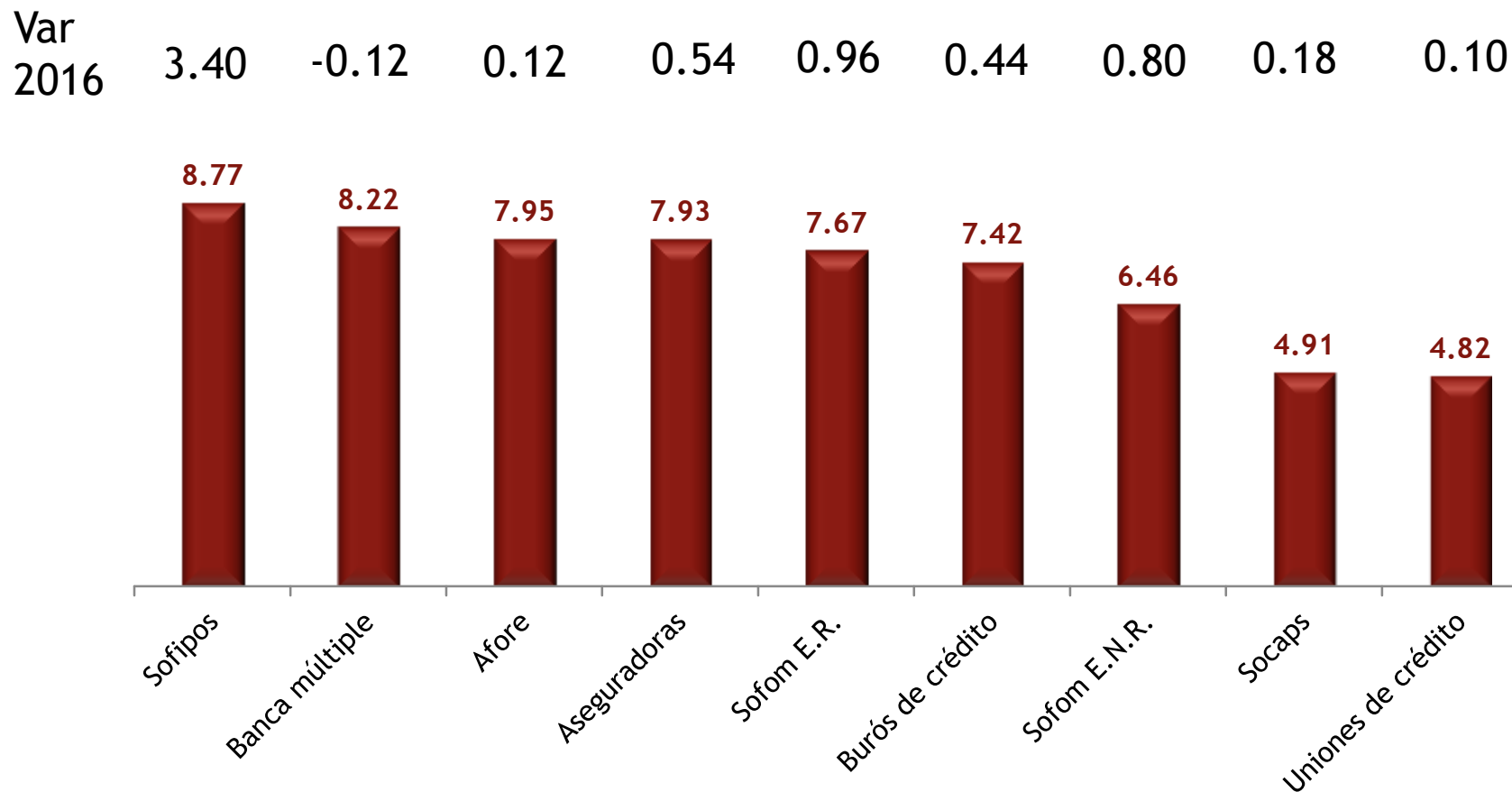
<i>Institución</i>		Reclamaciones Totales			Variación 2015/2014	Variación 2016/2015
		Ene- Mar				
		2014	2015	2016		
1	Banamex	273,992	378,927	461,007	104,935	82,080
2	BBVA Bancomer	287,605	319,574	456,345	31,969	136,771
3	Banco Santander	187,517	216,627	278,928	29,110	62,301
4	Banco Azteca	22,961	31,406	270,937	8,445	239,531
5	Banorte	94,271	123,124	110,596	28,853	-12,528
6	HSBC	64,552	68,356	69,366	3,804	1,010
7	Inbursa	15,149	29,072	64,782	13,923	35,710
8	BanCoppel	7,603	17,424	47,213	9,821	29,789
9	Scotiabank	40,300	38,105	39,074	-2,195	969
Resto		37,422	38,286	57,070	864	18,784
<b>Total</b>		<b>1,031,372</b>	<b>1,260,901</b>	<b>1,855,318</b>	<b>229,529</b>	<b>594,417</b>

## Aseguradoras

<i>Institución</i>		Reclamaciones			Variación 2015/2014	Variación 2016/2015
		Ene- Mar				
		2014	2015	2016		
1	Metlife	643	850	1,238	207	388
2	GNP	688	830	1,102	142	272
Seguros BBVA						
3	Bancomer	1,026	836	915	-190	79
4	AXA Seguros	424	558	666	134	108
5	Quálitas	436	582	585	146	3
6	Mapfre Tepeyac	276	374	533	98	159
7	Zurich Santander	580	452	503	-128	51
8	Seguros Banorte	354	371	482	17	111
9	Seguros Banamex	422	533	404	111	-129
Resto		2,490	2,199	2,345	-291	146
<b>Total</b>		<b>7,339</b>	<b>7,585</b>	<b>8,773</b>	<b>246</b>	<b>1,188</b>

## Índice de desempeño de atención a usuarios Primer Trimestre 2016 (IDATU)

- El IDATU general es de **7.13\***, el año anterior fue **6.42** lo que muestra una mejoría de **0.71** puntos porcentuales.



Nota(\*): IDATU General promedio de los sectores presentados.

Institución	Más alto
Banco Autofin México	9.83
Te Creemos	9.98
Profuturo G.N.P.	9.07
Seguros Atlas	9.37
Crédito Real	9.43
Círculo de Crédito	9.05
BMW Financiamiento S. de Méx.	9.55
Caja Popular Mexicana	7.55

Institución	Más bajo
Banamex	5.86
Alta Servicios Financieros	6.42
Afore XXI Banorte	6.79
Grupo Nacional Provincial	5.65
Servicios Financieros Soriana	3.5
Trans Unión de México	5.55
Red de Servicios Financieros	4.52
Caja Real del Potosí	4.58
Unión de Crédito San Marcos	4.82

Nota: se seleccionaron los IDATU de las instituciones con al menos el 1% de reclamaciones de su sector.

## Sanciones

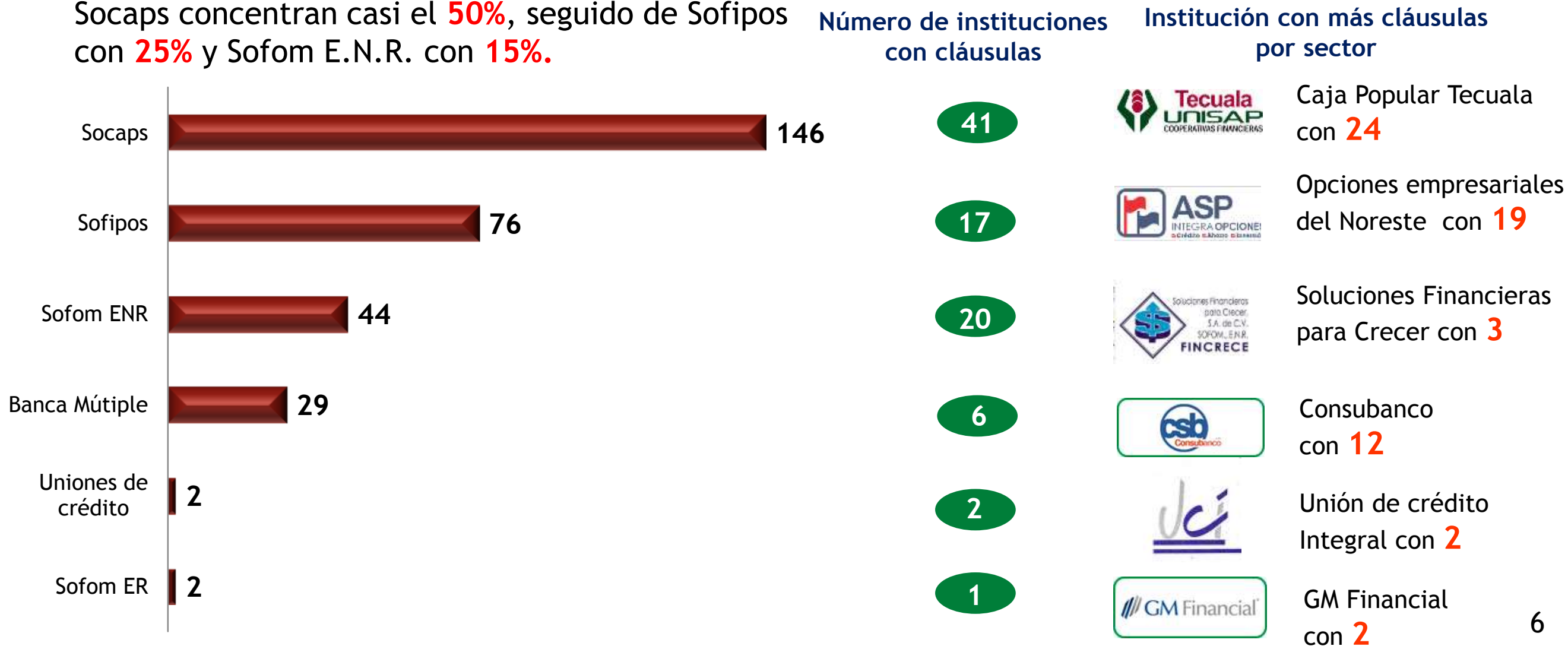
- **94%** del total de las sanciones (1,241) lo concentran: Sofom E.N.R. (43%), Bancos (41%), Aseguradoras (4%), Socap con (3.2%) y Afore (2.71%)
- Destaca el incremento del **800%** en el número de multas del sector Afore, éste se debe a las infracciones a la Ley de Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros de **Afore XXI Banorte con el total de la sanciones reportadas en el sector.**

Sectores	Número		Variación (%)	Monto		Variación (%)
	2015	2016	Número	2015	2016	Número
Bancos	368	538	46.20	9,458,368	17,492,077	84.94
Aseguradoras	71	54	-23.94	1,620,861	1,244,314	-23.23
Burós de crédito	6	15	150.00	147,394	447,435	203.56
Afore	4	36	800.00	90,044	1,089,124	1,109.55
Sofom ENR	611	570	-6.71	19,669,895	13,519,830	-31.27
Sofom ER	7	11	57.14	87,234	285,066	226.78
Sofipos	6	11	83.33	119,118	1,002,024	741.20
Socap	10	43	330.00	295,570	2,007,380	579.16
Uniones de crédito	3	6	100.00	80,748	81,310	0.70
<b>Total</b>	<b>1,110</b>	<b>1,327</b>	<b>19.5</b>	<b>32,024,704</b>	<b>37,786,373</b>	<b>18.0</b>

Nota(\*): El total de las multas corresponde a Afore XXI, y sus causas de sanción fueron porque no presentó informe; ni documentos, elementos o información específica.

## Cláusulas Abusivas

- Se encuentran identificadas y en proceso de supresión **299** Cláusulas Abusivas, destaca que Socaps concentran casi el **50%**, seguido de Sofipos con **25%** y Sofom E.N.R. con **15%**.



# Banca Múltiple: Reclamaciones

		Reclamaciones		Var. (%)	IDATU		Variación
		2015	2016		2015	2016	
1	Banamex	378,927	461,007	21.7	3.60	5.86	2.26
2	Banorte	123,124	110,596	-10.2	8.59	7.14	-1.45
3	BBVA Bancomer	319,574	456,345	42.8	7.41	7.15	-0.26
4	Banco Santander	216,627	278,928	28.8	8.40	7.48	-0.92
5	Banco Azteca	31,406	270,937	762.7	8.46	8.13	-0.33
6	Banregio	2,835	4,393	55.0	9.45	8.18	-1.27
7	BanCoppel	17,424	47,213	171.0	8.70	8.26	-0.44
8	Scotiabank Inverlat	38,102	39,074	2.6	8.84	8.40	-0.44
9	HSBC	68,356	69,366	1.5	8.8	8.42	-0.38
10	American Express	15,246	22,825	49.7	4.36	8.53	4.17
11	Banco Invex	4,307	11,100	157.7	8.87	8.57	-0.30
12	Banco Ahorro Famsa	2,166	2,705	24.9	9.08	8.90	-0.18
13	Banco Inbursa	22,843	64,782	183.6	8.76	9.07	0.31
14	Banca Afirme	5,953	6,018	1.1	9.06	9.07	0.01
15	Banco del Bajío	4,892	6,281	28.4	9.25	9.30	0.05
<b>Total</b>		<b>1,260,901</b>	<b>1,855,318</b>	<b>47.1</b>	<b>8.34</b>	<b>8.22</b>	<b>-0.12</b>

1. Banco Walmart fue adquirido por Banco Inbursa.

(\*)Estos 15 Bancos concentran el 99% de las reclamaciones del sector.



El IDATU General de Bancos disminuye, sin embargo en algunos casos, las instituciones muestran mejoría:

### Gestión Electrónica

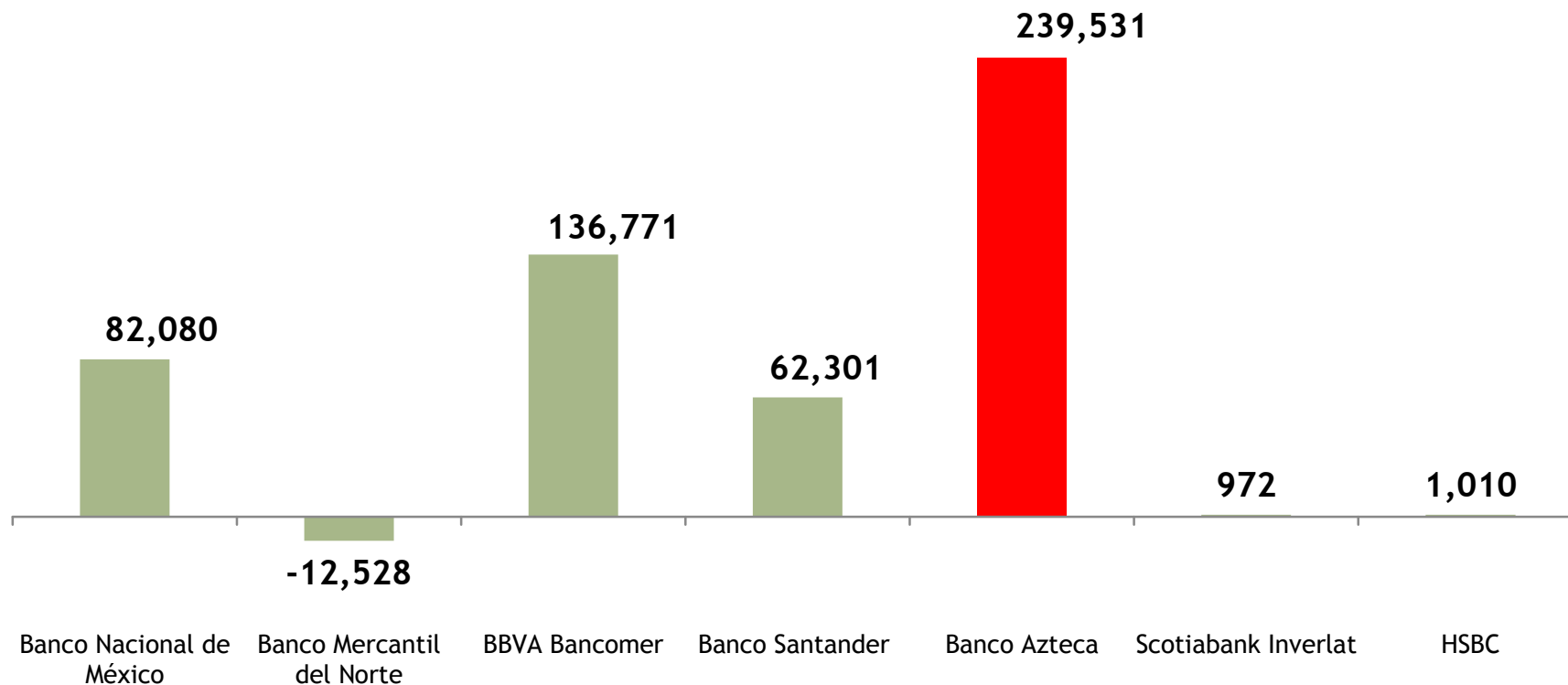
- Disminuyó **98%** el total de asuntos vencidos (24) con respecto al año anterior (1,420).
- A diferencia del primer trimestre de 2015 (1,364), Banamex no presenta asuntos vencidos.
- Disminuyó 47% el total de asuntos con respuesta incongruente o incompleta en esta etapa.
- Los asuntos con prórroga (442) disminuyeron 73% con respecto al mismo trimestre del año pasado (1,630).
- **Aumentaron el tiempo de respuesta Consubanco (144%) paso de 6 a 15; y Banco Ahorro Famsa (112%), paso de 5 a 12 días.**

### Conciliación

- Los asuntos diferidos (2,121) disminuyeron 26% con respecto al año anterior (1,572).
- Disminuyó 22% el total de asuntos diferidos no conciliados.
- **Banco Invex aumento 229% los asuntos diferidos.**

## Número de Reclamaciones (Variación Nominal)

- La institución con la mayor variación -2015 vs 2016- es **Banco Azteca con 762%**. Esta variación se debe al incremento de reclamaciones en tarjeta de débito (Var. **1,274%**); así como las reclamaciones por comercio por internet (Var. **4,814%**) de **Banco Azteca**.



Principales canales de reclamación\*:

- 41%** Terminal Punto de Venta
- 29%** Comercio a distancia
- 11%** Banca Remota

Nota (\*): Reclamaciones en Institución Financiera.

## Sanciones

- **40%** del total de las multas impuestas por Condusef reportadas en el Buró (1,327), lo concentran **siete** instituciones de banca múltiple (538).
- **92%** del total de las sanciones del sector lo concentran: Banamex (67%), BBVA Bancomer (12%), Banorte (7.8%) y Banco Azteca (3.5%).
- Destaca el total de multas de Banamex (369), de éstas el **73%** se debe a infracciones a la Ley de Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (273).

<i>Institución</i>		Número		Variación (%)	Monto	
		2015	2016		2015	2016
1	Banamex	176	369	110	4,189,545	10,387,294
2	BBVA Bancomer	117	67	-43	3,320,227	1,718,051
3	Banorte	22	42	91	591,306	1,155,162
4	Banco Azteca	4	19	375	91,720	2,933,425
5	Banco Santander	19	18	-5	499,282	372,936
6	Banco Inbursa	1	9	800	12,952	250,224
7	Banco del Bajío	2	3	50	54,343	478,560
8	Banregio	1	2	100	12,952	59,820
9	HSBC	11	2	-82	456,428	26,972
10	Scotiabank Inverlat	0	1		0	14,020
11	Banco Invex	0	1		0	11,492
12	Banca Afirme	2	1	-50	24,916	12,952
13	BanCoppel	0	0		0	0
14	American Express B.	6	0	-100	101,503	0
<b>Total</b>		<b>368</b>	<b>538</b>	<b>46.2</b>	<b>9,458,368</b>	<b>17,492,077</b>

## Monto reclamado vs Monto abonado

- El monto reclamado a los bancos es: **5,187** mdp; cifra mayor en 1,567 mdp, del monto reclamado durante el mismo periodo del año 2015 (43%).
- **44%** del monto reclamado; se abono es decir, **1,876.9** mdp.
- El porcentaje de abono aumento 7 puntos porcentuales, con respecto al año anterior (37)%.
- HSBC tiene el monto promedio por reclamación más alto (\$5,916), así como el menor porcentaje de abono (27%).

	Monto Reclamado	Monto Reclamado Concluidas	Monto Abonado	% de Abono
BBVA Bancomer	1,586,932,487	1,463,726,170	583,499,566	40
Banco Nacional de México	1,556,718,660	1,187,275,480	474,720,207	40
Banco Santander	685,603,667	416,370,208	245,557,570	59
HSBC México	400,188,649	380,657,054	103,708,445	27
Banco Mercantil del Norte	349,989,566	294,145,942	199,233,795	68
Scotiabank Inverlat	215,124,998	190,740,142	52,351,280	27
Banco Inbursa	126,927,462	114,884,896	76,479,035	67
Banco Azteca	82,213,554	65,906,231	47,878,713	73
BanCoppel	61,047,111	36,502,869	31,119,600	85
Resto	122,594,278	80,183,665	62,447,590	-
<b>Totales</b>	<b>5,187,340,432</b>	<b>4,230,392,657</b>	<b>1,876,995,801</b>	<b>44</b>

Nota: el % de Abono se obtiene a partir del monto reclamado de las reclamaciones concluidas y el monto abonado.

## IDATU por Producto

- Destaca el incremento de American Express en Tarjeta de Crédito (4.34 puntos) y Crédito Personal (4.91), así como el de Banamex en Depósito a la Vista (3.70) y Cuenta de Nómina (3.85)
- Scotiabank Inverlat disminuyó su IDATU de Cuenta de Nómina **1.39** puntos, y Banco Ahorro Famsa **0.94** puntos.

Institución	Tarjeta de Crédito			Crédito Personal			Depósito a la Vista			Cuenta de Nómina		
	2015	2016	Variación	2015	2016	Variación	2015	2016	Variación	2015	2016	Variación
Banco del Bajío	9.34	9.83	0.49	N/A	9.87		9.39	9.34	-0.05	10.00	9.80	-0.19
Banregio	9.54	9.54	0.00	9.92	9.63	<b>-0.29</b>	9.41	9.32	-0.09	9.91	8.96	-0.95
Banca Afirme	8.48	9.11	0.63	8.47	8.83	0.36	9.49	9.77	0.29	9.20	9.25	0.04
Banco Ahorro Famsa	8.43	8.86	0.43	8.54	8.34	-0.20	9.35	8.41	<b>-0.94</b>	9.86	N/A	
HSBC México	8.77	8.85	0.08	8.88	9.37	0.48	8.19	8.08	-0.11	6.64	9.18	2.55
Banco Inbursa	8.34	8.78	0.44	9.12	8.88	-0.24	9.74	9.01	-0.74	9.40	9.85	0.45
Scotiabank Inverlat	8.17	8.73	0.56	8.67	8.65	-0.02	7.74	7.23	-0.51	9.75	8.36	<b>-1.39</b>
Banco Invex	8.76	8.61	-0.15	9.86	9.81	-0.04	N/A	N/A		N/A	N/A	
Banco Azteca	8.22	8.58	0.36	6.92	7.67	0.75	9.33	9.14	-0.19	9.59	9.89	0.31
American Express	4.22	8.56	<b>4.34</b>	5.00	9.91	<b>4.91</b>	N/A	10.00		N/A	N/A	
BanCoppel	8.42	8.36	-0.06	7.97	8.48	0.51	9.49	9.52	0.03	N/A	9.42	
Banorte	8.27	7.83	<b>-0.44</b>	8.47	9.17	0.69	7.87	7.77	-0.10	7.31	7.70	0.39
BBVA Bancomer	7.14	7.77	0.63	7.54	7.64	0.10	7.90	8.50	0.59	6.89	7.13	0.24
Banco Santander	8.00	7.65	-0.36	7.97	8.71	0.74	8.56	8.29	-0.28	7.62	7.58	-0.05
Banamex	2.89	5.28	2.39	5.10	6.75	1.65	3.27	6.97	<b>3.70</b>	3.77	7.62	<b>3.85</b>

# Aseguradoras

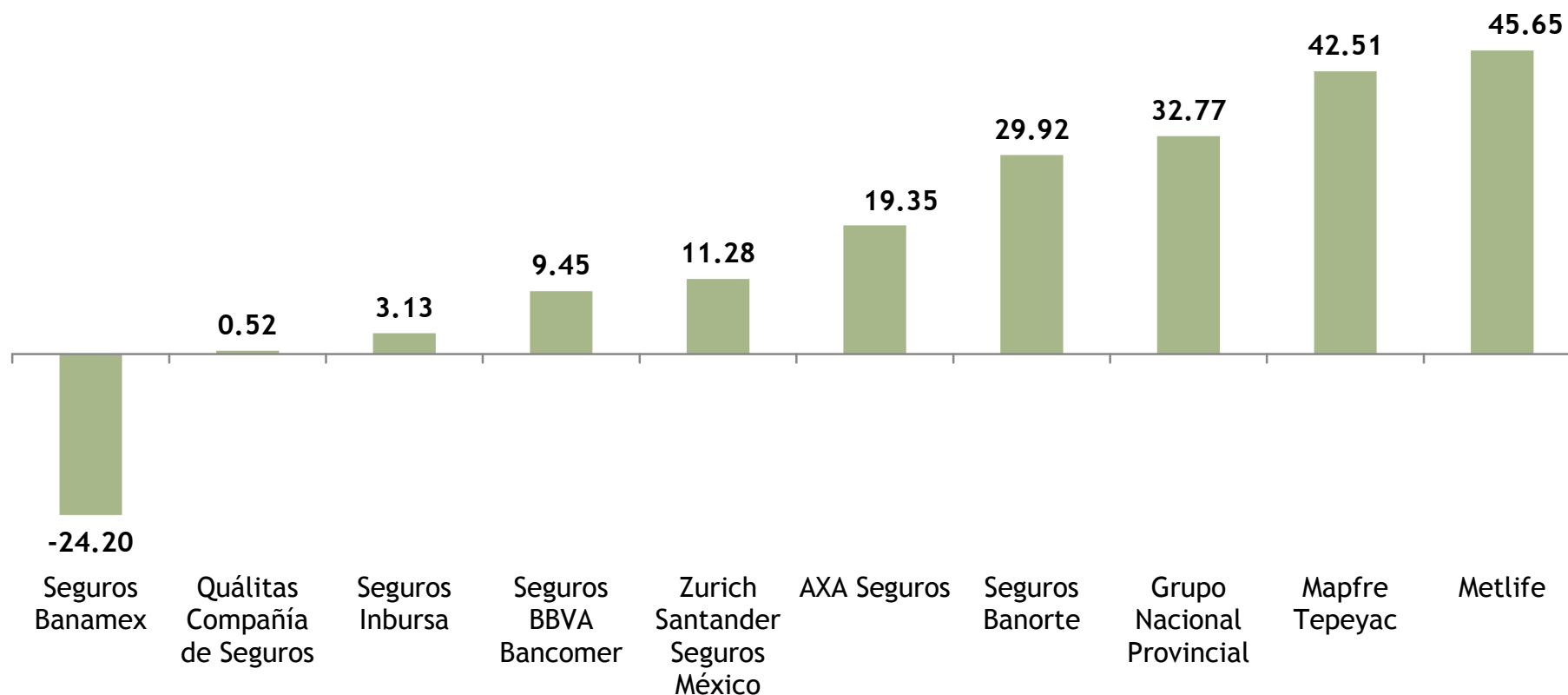
- Las reclamaciones aumentaron **15.7% de 2015**, al igual que el IDATU del sector (**0.53**).
- Ace Seguros** aumentó su número de reclamaciones **49.46%**, mientras que **Seguros Monterrey** disminuyó **45.74%**.

		Reclamaciones		Variación (%)	IDATU		Variación
		2015	2016		2015	2016	
1	Grupo Nacional Provincial	830	1,102	32.77	7.78	5.65	-2.13
2	Metlife	850	1,238	45.65	5.59	6.69	1.10
3	AXA Seguros	558	666	19.35	7.56	7.84	0.28
4	Seguros Banamex	533	404	-24.20	7.67	8.19	0.52
5	Seguros BBVA Bancomer	836	915	9.45	6.82	8.20	1.38
6	Seguros Inbursa	319	329	3.13	7.88	8.23	0.35
7	Mapfre Tepeyac	374	533	42.51	9.04	8.42	-0.62
8	Seguros Banorte	371	482	29.92	8.89	8.47	-0.42
9	Ace Seguros	186	278	49.46	3.50	8.48	4.98
10	Zurich Santander Seguros México	452	503	11.28	8.29	8.59	0.30
11	Quálitas Compañía de Seguros	582	585	0.52	8.08	8.69	0.61
12	Seguros Argos	125	131	4.80	6.36	8.69	2.33
13	Seguros Monterrey New York Life	223	121	-45.74	8.56	8.92	0.36
14	HDI Seguros	112	138	23.21	8.76	8.93	0.17
15	Zurich	141	142	0.71	8.39	8.98	0.59
16	ABA Seguros	179	178	-0.56	8.48	9.05	0.57
17	HSBC Seguros	113	139	23.01	8.71	9.10	0.39
18	Seguros Atlas	74	102	37.84	8.92	9.37	0.45
<b>Totales</b>		<b>7,585</b>	<b>8,773</b>	<b>15.66</b>	<b>7.40</b>	<b>7.93</b>	<b>0.53</b>

(\*)Estas 18 Aseguradoras concentran el 91% de las reclamaciones del sector.

## Número de reclamaciones (2015 vs 2016)

- **77%** de las reclamaciones lo concentran 10 instituciones.
- Destaca Metlife con un incremento de **45.6%**, que se explica por el aumento de Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida o no aplicada (233%).



### Principales causas de reclamación del sector:

- **27%** corresponde a Negativa en el pago de la indemnización
- **16%** a solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada.
- **8%** a inconformidad con el monto de la indemnización.

## Número y monto de sanciones (2015 vs 2016)

- Sólo **5** instituciones concentran **53%** de las multas impuestas del sector.
- **50%** de las multas de Seguros Argos se debe a la institución no proporcionó información solicitada y/o tampoco presentó informe.

### Principales causas de sanción:

- **39%** la IF no proporciona la información solicitada.
- **17%** la IF no presenta informe.
- **15%** la IF no presenta documentos, elementos o información específica

	Número		Variación (%)	Monto		Variación (%)
	2015	2016		2015	2016	
Totales del Sector	71	54	-23.9	1,620,861	1,244,314	-23.2
Seguros Argos	1	8	700	14,955	197,645	1,221.60
Ace Seguros	1	7	600	31,165	261,427	738.8
Seguros BBVA Bancomer	2	6	200	29,320	162,058	452.7
Grupo Nacional Provincial	5	4	-20	125,608	74,019	-41.1
AXA Seguros	1	4	300	19,428	53,832	177.1
Resto	61	25	-	1,400,385	495,333	-



# Aseguradoras: IDATU por producto

- Destaca el incremento del IDATU de Ace Seguros en Seguro de Automóviles Residentes (5 puntos), Gastos Médicos (4.27 puntos) y el Estandarizado de Vida (5.41).
- GNP disminuyó su IDATU en Seguro Básico: 1.99 puntos; Metlife disminuyó en Gastos Médicos Mayores: 1.50 puntos; y Seguros Banorte disminuyó en Seguro de Automóviles Residentes: 0.30 puntos.

Institución	Seguro de Automóviles Residentes		Variación	Gastos Médicos Mayores		Variación	Seguro Básico Estandarizado de Vida		Variación
	2015	2016		2015	2016		2015	2016	
Ace Seguros	5.00	10.00	5.00	3.78	8.05	4.27	3.59	9.00	5.41
Seguros Atlas	8.58	9.78	1.19	9.16	9.77	0.62	9.56	9.76	0.20
HSBC Seguros	9.19	9.77	0.59	N/A	N/A		8.82	9.05	0.23
Mapfre Tepeyac	8.75	9.77	1.02	9.41	9.20	-0.21	9.41	8.86	-0.56
ABA Seguros	8.05	9.42	1.37	N/A	N/A		N/A	N/A	
Seguros Inbursa	8.33	9.07	0.74	9.12	9.01	-0.11	8.15	8.83	0.67
HDI Seguros	8.79	9.00	0.20	9.92	9.52	-0.41	9.87	9.90	0.03
Zurich Santander	8.77	8.95	0.18	7.88	9.51	1.64	8.87	8.86	-0.01
Zurich	8.24	8.65	0.42	9.97	10.00	0.03	N/A	9.94	
Seguros Banorte	8.70	8.40	-0.30	9.08	8.20	-0.88	8.82	9.02	0.20
Seguros Banamex	7.06	8.36	1.29	9.78	8.52	-1.26	8.67	8.32	-0.35
Seguros BBVA Bancomer	5.43	8.20	2.77	8.05	8.59	0.54	8.48	7.94	-0.54
Quálitas Compañía de Seguros	6.92	7.87	0.95	N/A	N/A		N/A	N/A	
AXA Seguros	7.32	7.53	0.21	6.83	8.45	1.62	8.66	8.40	-0.26
Grupo Nacional Provincial	6.92	7.02	0.11	7.63	7.77	0.14	8.35	6.36	-1.99
Metlife	N/A	N/A		6.68	5.18	-1.50	5.71	6.73	1.02
Seguros Argos	N/A	N/A		N/A	N/A		6.32	8.50	2.19
Seguros Monterrey New York Life	N/A	N/A		7.78	9.49	1.70	8.90	8.54	-0.35

## SOCAP

- El número de instituciones del sector es 143, de éstas todas las instituciones son Autorizadas. Condusef recomienda se verifique el estatus en el micrositio: Sector de Ahorro y Crédito Popular.
- Las reclamaciones de Socap (140) disminuyeron 32.7%, con respecto al año anterior (208). El número de sanciones (43) aumentaron 330% - año anterior hubieron 10-, y el monto (2,007,380), 579% -año anterior hubieron 295,570-.
- La institución más reclamada es Caja Popular Mexicana con el 42% del total de las reclamaciones (59).
- Caja Santa María de Guadalupe (\$657,720) y Caja Popular los Reyes (645,486) concentran el 64.9% del monto total de sanción.
- El **peor IDATU** lo tiene **Caja Popular Teocelo** con **3.43**; y el **mejor** lo tiene **Caja Popular Mexicana** con **7.55**.

## SOFIPOS

- Las reclamaciones de Sofipos (278) disminuyeron 18.7%, con respecto al año anterior (342). El número de sanciones (11) aumentaron 83% -año anterior hubieron 6-, y el monto (1,002,024) 741% -año anterior hubieron 119,118- .
- La institución más reclamada es Libertad Servicios Financieros con el 36% del total de las reclamaciones (101); y la más sancionada es Únete Financiera de Allende con el 36% del total de las multas impuestas (4).
- El **peor IDATU** lo tiene **Alta Servicios Financieros** con **6.42**; y el **mejor** lo tienen: **Te Creemos** con **9.98**.