

Actualización enero-diciembre 2015



Mejoras del Buró



Incorporación de 4 nuevas evaluaciones , por lo que en total hay 25 productos con evaluación en el BEF:



Crédito Refaccionario

Mejor evaluado:

- Findeca (Sofom ENR)
con 8.91

Peor evaluado:

- Financiera Agropecuaria de Coahuila (Sofom ENR)
con 7.75



Microcrédito para Grupos Solidarios

Mejor evaluado:

- Manxico (Socap) con 8.25

Peor evaluado:

- Consejo de Asistencia al Microemprendedor (Sofipo)
con 2.55



Crédito de Habilitación o Avío

Mejor evaluado:

- Unión de Crédito Agropecuario e Industrial del Valle del Yaqui
con 9.27

Peor evaluado:

- Agrofinanciera(Sofom ENR)
con 4.27



Seguro de Ahorro para el retiro

Mejor evaluado:

- Seguros Inbursa con 9.80

Peor evaluado:

- Metlife con 7.50

IDATU por producto:



Se incorpora el IDATU por producto en una columna adicional a la derecha

Bancos
Evaluación por Producto / Tarjeta de Crédito
Periodo: Enero - Diciembre 2015

← Regresar

Elige un producto: →

Muestra registros por página Búsqueda:

| Posición (en función a la calificación) | Instituciones | CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS <input type="checkbox"/> Detalle | | SANCIONES <input type="checkbox"/> Detalle | | Supervisión de Condusef <input type="checkbox"/> Detalle Calificación 0 - 10 | Prácticas No Sanas | Cláusulas Abusivas Particulares * | Observaciones de Condusef <input type="checkbox"/> En General | Calificación General por Producto | IDATU Calificación por producto |
|--|---------------|--|--|---|------------------------------|--|--------------------|-----------------------------------|--|-----------------------------------|---------------------------------|
| | | Total de Reclamaciones | Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos | Total | Monto de Multa Promedio (\$) | | | | | Calificación (0 - 10) | Calificación (0-10) |
| 1 | | 640 | 213.8 | 0 | - | 9.3 | S/I | S/I | 0 | 9.46 | 9.87 |
| 2 | | 76,688 | 238.7 | 21 | 24,111 | 9.3 | S/I | S/I | 0 | 8.39 | 7.93 |
| 3 | | 1,737 | 607.7 | 2 | 12,458 | 7.9 | S/I | S/I | 3 | 8.38 | 8.51 |
| 4 | | 5,248 | 1,284.6 | 1 | 12,466 | 6.4 | S/I | S/I | 2 | 6.90 | 9.32 |
| 5 | | 25,937 | 1,853.3 | 5 | 12,067 | 9.5 | S/I | S/I | 0 | 6.75 | 8.67 |
| 6 | | 67,118 | 1,481.5 | 18 | 102,696 | 9.0 | S/I | S/I | 0 | 6.58 | 8.19 |
| 7 | | 7,283 | 1,525.6 | 3 | 12,466 | 6.7 | S/I | S/I | 3 | 6.57 | 8.80 |



Información General: Reclamaciones

➤ El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de **4,085** instituciones.

| SECTORES | Reclamaciones | | Variación (%) | IDATU | | Sanciones | | | | Variación (%) Núm. | Variación (%) Monto |
|--------------------|------------------|------------------|---------------|-------------------|-------------------|--------------|-------------------|--------------|--------------------|-----------------------|------------------------|
| | 2014 | 2015 | | 2014 | 2015 | Núm. | Monto | Núm. | Monto | | |
| | | | | | | 2014 | | 2015 | | | |
| Bancos | 4,508,344 | 5,615,826 | 24.6 | 7.49 | 8.08 | 1,622 | 35,500,612 | 1,943 | 53,843,779 | 19.80 | 51.70 |
| Aseguradoras* | 29,662 | 32,576 | 9.8 | 6.96 ¹ | 7.45 ¹ | 628 | 13,450,564 | 370 | 9,870,596 | -41.10 | -26.62 |
| Afore | 21,216 | 17,264 | -18.6 | 7.89 | 7.50 | 82 | 2,214,950 | 71 | 1,985,241 | -13.40 | -10.40 |
| SOFOM ENR | 7,101 | 8,678 | 22.2 | 5.14 | 5.90 | 1,228 | 36,270,990 | 2,299 | 64,931,747 | 87.20 | 79.00 |
| SOFOM ER | 2,312 | 5,661 | 144.9 | 5.88 | 7.54 | 121 | 2,825,968 | 172 | 5,540,613 | 42.10 | 96.10 |
| Burós de crédito** | 1,875 | 1,720 | -8.3 | 6.12 | 7.08 | 8 | 184,742 | 19 | 530,559 | 137.50 | 187.20 |
| Sofipos | 731 | 1,050 | 43.6 | 4.49 | 5.45 | 13 | 354,067 | 38 | 881,920 | 192.30 | 149.10 |
| SOCAP | 380 | 678 | 78.4 | 4.86 | 4.58 | 29 | 786,621 | 46 | 1,407,883 | 58.60 | 79.00 |
| Afianzadoras | 188 | 191 | 1.6 | 4.30 | 4.97 | 25 | 710,899 | 12 | 376,714 | -52.00 | -47.00 |
| Casas de bolsa | 154 | 132 | -14.3 | 4.67 | 5.23 | 3 | 54,634 | 6 | 95,467 | 100.00 | 74.70 |
| Uniones de crédito | 15 | 40 | 166.7 | 4.43 | 4.77 | 22 | 500,929 | 22 | 416,217 | 0.00 | -16.90 |
| Total | 4,590,113 | 5,693,001 | 24.0 | | | 3,803 | 93,405,624 | 5,023 | 140,481,758 | 32.1 | 50.4 |

Nota:

*: Las reclamaciones de Aseguradoras corresponden al sector Salud, Pensiones y Aseguradoras.

1: IDATU correspondiente al sector Aseguradoras.

**Reclamaciones imputables a los Burós de Crédito

Información General: Índice de Desempeño

◀ 5 sectores tienen índices de desempeño aprobatorios: Bancos, Seguros, Afore, Burós de Crédito y Sofomes E.R.

El sector que posee el menor IDATU corresponde a las Socaps con un valor de **4.58**

| SECTORES | ÍNDICE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU) | | | Variación |
|--------------------|---|-----------------|-------------|-----------|
| | Enero-septiembre 2015 | Enero-diciembre | | |
| | | 2014 | 2015 | |
| Bancos | 8.02 | 7.49 | 8.08 | 0.59 |
| Aseguradoras | 7.35 | 6.96 | 7.45 | 0.49 |
| Buros de crédito* | 7.09 | 6.12 | 7.08 | 0.96 |
| Afore | 7.33 | 7.89 | 7.50 | -0.39 |
| SOFOM ER | 7.30 | 5.88 | 7.54 | 1.66 |
| SOFOM ENR | 5.95 | 5.14 | 5.90 | 0.76 |
| Sofipos | 5.12 | 4.49 | 5.45 | 0.96 |
| Casas de bolsa | 4.78 | 4.67 | 5.23 | 0.56 |
| Afianzadoras | 4.73 | 4.30 | 4.97 | 0.67 |
| Uniones de crédito | 4.74 | 4.43 | 4.77 | 0.34 |
| Socaps | 4.62 | 4.86 | 4.58 | -0.28 |

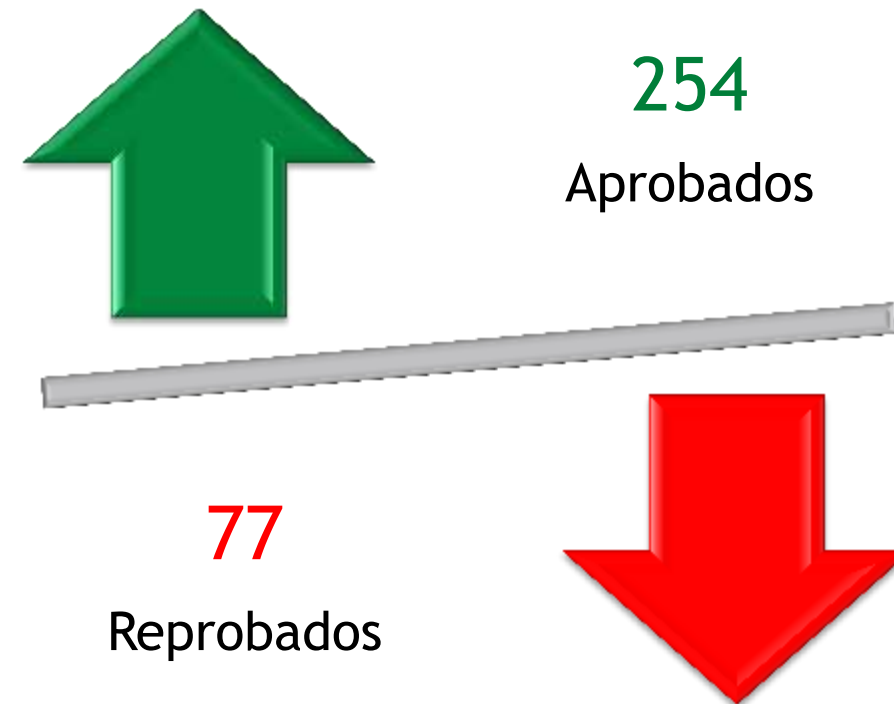
Mejores IDATU por producto

| Sector | Producto | Institución | IDATU por producto |
|--------------|---------------------------|------------------|--------------------|
| Sofom ENR | Crédito de Nómina | Fisofo | 10.00 |
| Bancos | Depósito a la Vista | InterCam Banco | 10.00 |
| Bancos | Depósito a la Vista | Banco Ve Por Más | 10.00 |
| Aseguradoras | Seguro de Casa Habitación | QBE de México | 10.00 |
| Sofom ENR | Crédito de Nómina | Fimubac | 9.97 |
| Aseguradoras | Seguro B. E. Vida | Zurich Vida | 9.96 |

Peores IDATU por producto

| Sector | Producto | Institución | IDATU por producto |
|-----------|---------------------|---|--------------------|
| Bancos | Crédito de Nómina | Banamex | 2.39 |
| Socaps | Depósito a la Vista | Caja Cihualpilli de Tonalá | 2.48 |
| Sofom ENR | Tarjeta de Crédito | London Systems | 2.65 |
| Bancos | Tarjeta de Crédito | Banamex | 2.77 |
| Sofom ENR | Crédito Personal | Consejo de Apoyo Económico para la Persona Física y Moral | 3.16 |

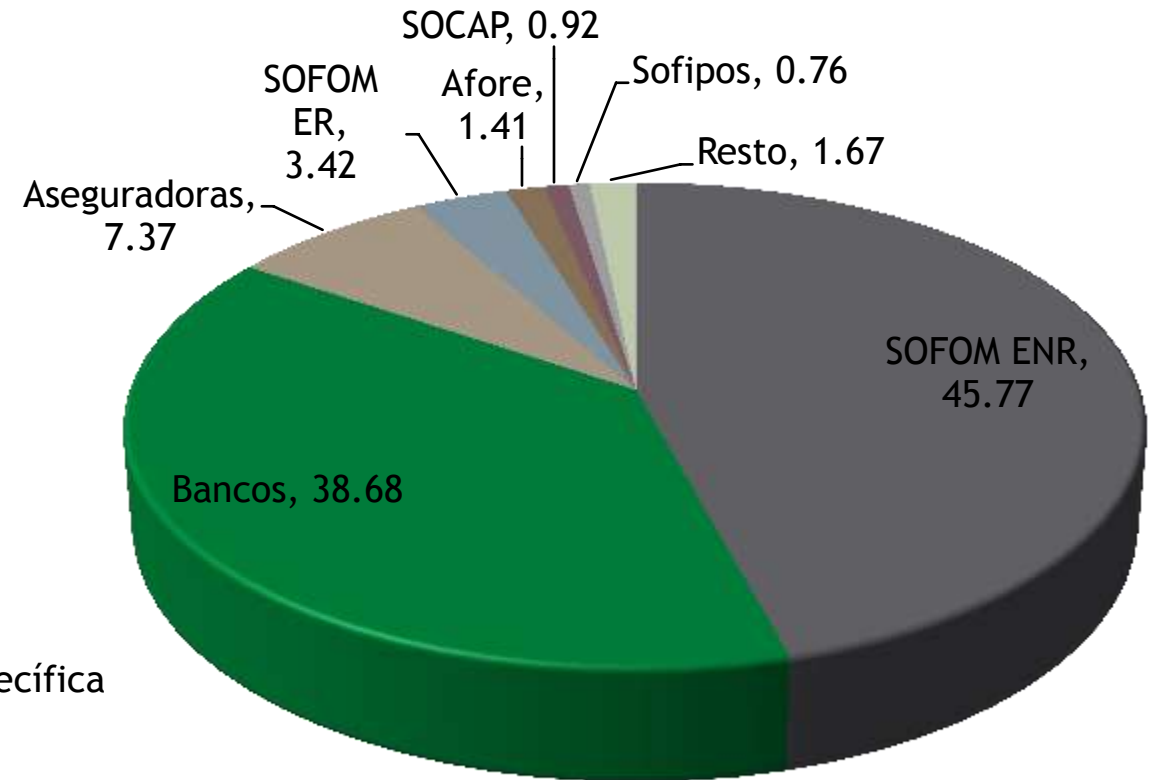
- En el Buró hay 331 IDATU en 25 productos evaluados de 458 instituciones



■ Las instituciones más multadas durante el año:

| Institución | Enero- Marzo | Enero- Junio | Enero- Septiembre | Enero - Diciembre | |
|--------------------------|--------------|--------------|-------------------|-------------------|------|
| | | | | 2014 | 2015 |
| Banamex | 176 | 272 | 438 | 722 | 794 |
| Bancomer | 117 | 244 | 380 | 510 | 542 |
| Banorte | 22 | 85 | 102 | 55 | 157 |
| Santander | 19 | 58 | 77 | 85 | 111 |
| HSBC | 11 | 47 | 56 | 155 | 62 |
| Banco Azteca | 4 | 8 | 80 | 16 | 125 |
| Financiera independencia | 57 | 95 | 105 | 8 | 117 |

■ Sectores más multados (%)



Las principales causas de sanción:

- Ley de Condusef:
 - La IF que no presenta documentos, elementos o información específica
 - La IF que no presenta informe adicional
 - La IF que no presenta informe
- Ley de Transparencia:
 - Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud del usuario
 - Emplear modelos de Contratos que no cumplan los requisitos de Ley o DU
 - Expedir estados de cuenta o comprobantes de operación sin cumplir requisitos de Ley o de DCG

Información General: Cláusulas Abusivas

- El número total de cláusulas abusivas detectadas fueron 677; eliminadas 232 y 445 en proceso de eliminación, en un total de 1,402 contratos revisados:

| Sector | Número de cláusulas abusivas | Número de cláusulas eliminadas | Número de cláusulas abusivas en proceso de eliminación |
|--------------------|------------------------------|--------------------------------|--|
| Bancos | 346 | 157 | 189 |
| Sofom E.R. | 7 | 3 | 4 |
| Socap | 127 | 26 | 101 |
| Sofipos | 135 | 14 | 121 |
| Sofom E.N.R. | 58 | 31 | 27 |
| Uniones de Crédito | 4 | 1 | 3 |
| Total | 677 | 232 | 445 |

Destacan con el mayor número de cláusulas abusivas: Banca Afirme con **160** cláusulas, seguido de Caja Fama con 30, y Opciones Empresariales del Noreste (Sofipo) con **18** cláusulas.

Información General:

Educación Financiera
 De las 4,085 instituciones reportadas en el Buró, sólo

◀ Sólo **0.8%** del total de instituciones cuentan con programa de Educación Financiera.



| Sector | No. de Instituciones con PEF |
|--|------------------------------|
| Afores | 5 |
| Aseguradoras | 4 |
| Sofomes E.R. | 3 |
| Socaps | 3 |
| Bancos | 4 |
| Banca de Desarrollo | 3 |
| Pensiones | 3 |
| Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión | 3 |
| Sofomes E.N.R. | 2 |
| Casas de Bolsa | 2 |
| Salud | 1 |
| Total | 33 |

Banca Múltiple: Reclamaciones e IDATU

Principales bancos*

El IDATU del sector en enero- diciembre aumentó **0.58** con respecto al año anterior implicando un aumento del **7.73%**; mientras que las reclamaciones aumentaron **24.6%**.

| | | Reclamaciones Totales | | Reclamaciones ante Condusef | | IDATU | |
|-------------------------|---------------------|-----------------------|------------------|-----------------------------|----------------|-------------|-------------|
| | | Ene- Dic | | | | | |
| | | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 |
| Total del Sector | | 4,508,344 | 5,615,826 | 137,774 | 145,014 | 7.49 | 8.08 |
| 1 | American Express | 52,534 | 70,938 | 663 | 1,155 | 4.52 | 9.20 |
| 2 | Banco Monex | 362 | 4,407 | 26 | 35 | 4.37 | 9.07 |
| 3 | Multiva | 2,256 | 3,723 | 71 | 153 | 9.11 | 9.00 |
| 4 | Banca Afirme | 25,963 | 24,656 | 505 | 537 | 8.54 | 8.92 |
| 5 | Banco Invex | 9,090 | 26,091 | 885 | 1,775 | 9.06 | 8.89 |
| 6 | Banco del Bajío | 16,667 | 20,585 | 328 | 340 | 8.93 | 8.81 |
| 7 | Banregio | 11,078 | 13,442 | 158 | 219 | 8.77 | 8.73 |
| 8 | HSBC México | 259,530 | 289,470 | 6,737 | 6,839 | 8.82 | 8.63 |
| 9 | Banco Inbursa1 | 70,585 | 159,027 | 1,110 | 3,286 | 8.82 | 8.61 |
| 10 | Scotiabank Inverlat | 168,114 | 141,759 | 3,197 | 4,475 | 8.59 | 8.54 |
| 11 | Banco Azteca | 155,782 | 203,505 | 8,608 | 9,033 | 8.10 | 8.24 |
| 12 | BanCoppel | 34,811 | 100,490 | 1,878 | 2,867 | 8.35 | 8.23 |
| 13 | Banco Ahorro Famsa | 9,706 | 10,374 | 1,387 | 1,859 | 8.82 | 8.08 |
| 14 | Banorte IXE | 438,505 | 480,041 | 10,984 | 14,424 | 7.92 | 7.99 |
| 15 | Banco Santander | 773,557 | 966,105 | 12,335 | 16,078 | 8.20 | 7.93 |
| 16 | BBVA Bancomer | 1,083,874 | 1,503,949 | 39,989 | 37,471 | 6.86 | 7.13 |
| 17 | Banamex | 1,366,654 | 1,591,579 | 45,827 | 42,577 | 3.56 | 3.31 |

1. Banco Walmart fue adquirido por Banco Inbursa.

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

Principales bancos*

| | | SANCIONES | | | | Variación % (número) | Variación % (monto) |
|-------------------------|---------------------|--------------|--------------|-------------------|-------------------|----------------------------|---------------------------|
| | | Ene- Dic | | | | | |
| | | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | | |
| | | Número | | Monto (\$) | | | |
| Total del Sector | | 1,622 | 1,943 | 35,500,612 | 53,843,779 | 19.79 | 51.67 |
| 1 | Banamex | 722 | 794 | 17,150,622 | 21,693,533 | 9.97 | 26.49 |
| 2 | BBVA Bancomer | 510 | 542 | 7,934,860 | 13,300,599 | 6.27 | 67.62 |
| 3 | Banorte IXE | 55 | 157 | 1,701,438 | 3,619,106 | 185.45 | 112.71 |
| 4 | Banco Azteca | 16 | 125 | 510,472 | 3,784,667 | 681.25 | 641.41 |
| 5 | Banco Santander | 85 | 111 | 1,581,834 | 5,009,497 | 30.59 | 216.69 |
| 6 | HSBC México | 155 | 62 | 4,702,490 | 1,275,757 | -60.00 | -72.87 |
| 7 | Banco Inbursa1 | 3 | 42 | 90,280 | 498,168 | 1,300.00 | 451.80 |
| 8 | BanCoppel | 16 | 23 | 273,986 | 551,658 | 43.75 | 101.35 |
| 9 | Scotiabank Inverlat | 16 | 20 | 571,324 | 1,879,701 | 25.00 | 229.01 |
| 10 | American Express | 4 | 9 | 98,917 | 176,299 | 125.00 | 78.23 |
| 11 | Banca Afirme | 0 | 9 | - | 206,024 | - | - |
| 12 | Banco Invex | 4 | 9 | 98,473 | 446,916 | 125.00 | 353.85 |
| 13 | Banco del Bajío | 3 | 6 | 92,240 | 545,369 | 100.00 | 491.25 |
| 14 | Banregio | 3 | 5 | 64,759 | 82,730 | 66.67 | 27.75 |
| 15 | Multiva | 0 | 2 | 0 | 43,368 | - | - |
| 16 | Banco Ahorro Famsa | 0 | 2 | - | 249,320 | - | - |
| 17 | Banco Monex | 0 | 0 | - | - | - | - |

Las principales causas de Sanción:

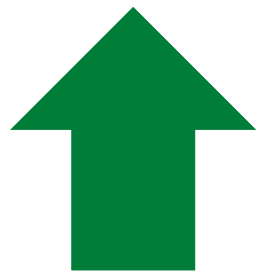
- Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud del usuario
- La I.F. no entrega elementos o información respecto de la reclamación que recibió por parte del usuario.
- La I.F. no entrega información adicional para la audiencia de conciliación.

1. Banco Walmart fue adquirido por Banco Inbursa.

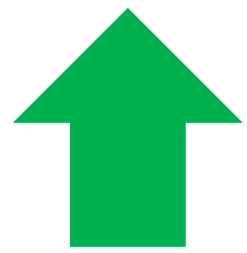
(*)Estos 17 Bancos concentran el 99% de las reclamaciones del sector.

◀ **54%** del monto reclamado fue abonado a los usuarios

◀ 95% del monto reclamado, lo concentra el G7:



Monto Reclamado
15 mil 229 MDP
 representa 8.5%, más que en 2014
(14,043,186,309)



Monto Abonado
7 mil 637 MDP
 representa 18.1%, más que en 2014
(6,467,412,262)

| | Monto Reclamado | Monto Abonado | Abono (%) | Monto promedio por reclamación |
|---------------------|-----------------------|----------------------|-----------|--------------------------------|
| Totales | 15,229,989,079 | 7,637,079,695 | 54 | 2,784 |
| Banorte | 1,615,765,373 | 1,100,592,275 | 70 | 3,470 |
| Banco Inbursa | 336,780,624 | 191,246,001 | 59 | 2,162 |
| Banamex | 4,384,055,515 | 2,164,058,850 | 57 | 2,830 |
| Banco Santander | 2,084,962,389 | 1,061,494,829 | 56 | 2,195 |
| HSBC México | 886,998,879 | 484,790,732 | 56 | 3,138 |
| BBVA Bancomer | 4,511,119,691 | 1,956,322,048 | 45 | 3,076 |
| Scotiabank Inverlat | 692,260,385 | 259,665,183 | 39 | 5,043 |

Banca Múltiple: IDATU por producto

Principales bancos*

| Institución | IDATU General | Tarjeta de Crédito | Crédito de Nómina | Crédito Personal | Cuenta de Nómina | Depósito a la Vista |
|-----------------------|---------------|--------------------|-------------------|------------------|------------------|---------------------|
| Banamex | 3.31 | 2.77 | 2.39 | 5.07 | 3.65 | 3.98 |
| BBVA Bancomer | 7.13 | 7.05 | 8.30 | 7.40 | 7.10 | 7.21 |
| Banco Santander | 7.93 | 7.56 | 8.73 | 8.13 | 7.48 | 7.82 |
| Banorte | 7.99 | 8.01 | 8.37 | 7.93 | 7.79 | 8.29 |
| HSBC México | 8.63 | 8.55 | 8.55 | 9.03 | 8.04 | 8.23 |
| Banco Inbursa | 8.61 | 8.42 | 9.16 | 8.29 | 8.02 | 9.37 |
| Scotiabank Inverlat | 8.54 | 8.19 | NM | NM | 9.47 | NM |
| American Express Bank | 9.20 | 8.98 | NA | NM | NA | NM |
| Banco Monex | 9.07 | NM | NA | NM | NA | NA |
| Banco Multiva | 9.00 | NM | NM | NM | NM | 9.14 |
| Banca Afirme | 8.92 | 8.51 | 8.73 | 8.56 | 8.78 | 9.01 |
| Banco Invex | 8.89 | 8.67 | NA | NM | NA | 9.77 |
| Banco del Bajío | 8.81 | 9.32 | NA | NM | NM | 9.07 |
| Banregio | 8.73 | 8.80 | NA | NM | NM | 9.13 |
| Banco Azteca | 8.24 | NM | 8.78 | 6.99 | 9.48 | 9.02 |
| BanCoppel | 8.23 | 7.93 | NM | NM | NM | 9.09 |
| Banco Ahorro Famsa | 8.08 | NM | 9.14 | 7.46 | NM | 9.41 |

Nota:

NA: No aplica derivado de que no cuenta con reclamaciones.

NM: No se muestra la institución en el producto evaluado.

Estos 17 Bancos concentran el 99% de las reclamaciones del sector.

Aseguradoras: Reclamaciones e IDATU

Principales aseguradoras*

El IDATU del sector en enero- diciembre aumentó **0.49** con respecto al año anterior; aumentando **7.04%**, mientras que las reclamaciones aumentaron **10.1%**.

| | | RECLAMACIONES | | IDATU | |
|-------------------------|---------------------------|---------------|---------------|-------------|-------------|
| | | Ene- Dic | | | |
| | | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 |
| Total del Sector | | 29,315 | 32,264 | 6.96 | 7.45 |
| 1 | ABA Seguros | 607 | 719 | 8.86 | 8.64 |
| 2 | Seguros Monterrey NY Life | 849 | 896 | 8.36 | 8.34 |
| 5 | Mapfre Tepeyac | 1,369 | 1,553 | 7.90 | 8.09 |
| 4 | Seguros Banorte | 1,443 | 1,564 | 7.99 | 8.06 |
| 6 | Seguros Inbursa | 1,199 | 1,191 | 8.08 | 7.96 |
| 3 | Zurich, Compañía Seguros | 413 | 564 | 8.59 | 7.92 |
| 7 | Zurich Santander Seguros | 2,093 | 2,046 | 7.76 | 7.91 |
| 8 | Quálitas | 1,959 | 2,293 | 7.95 | 7.60 |
| 9 | AXA Seguros | 1,813 | 2,192 | 8.09 | 7.59 |
| 10 | Grupo Nacional Provincial | 2,913 | 3,720 | 5.22 | 7.40 |
| 11 | Seguros Banamex | 1,800 | 2,077 | 6.75 | 6.93 |
| 15 | Ace Seguros | 878 | 800 | 3.37 | 6.91 |
| 12 | Seguros Argos | 560 | 473 | 6.70 | 6.67 |
| 13 | Seguros BBVA Bancomer | 3,831 | 3,419 | 7.12 | 6.59 |
| 14 | Metlife México | 3,038 | 4,278 | 7.09 | 5.50 |

(*)Estas 14 Aseguradoras concentran el 86% de las reclamaciones del sector.

Principales aseguradoras*

| | | SANCIONES | | | | Variación % (número) | Variación % (monto) |
|-------------------------|---------------------------|------------|------------|-------------------|------------------|-------------------------|------------------------|
| | | Ene- Dic | | | | | |
| | | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | | |
| | | Número | | Monto (\$) | | | |
| Total del Sector | | 607 | 363 | 12,946,156 | 9,694,130 | -40.20 | -25.12 |
| 1 | Metlife México | 30 | 50 | 835,252 | 1,531,688 | 66.67 | 83.38 |
| 2 | Grupo Nacional Provincial | 54 | 38 | 1,188,497 | 1,045,065 | -29.63 | -12.07 |
| 5 | Seguros BBVA Bancomer | 13 | 28 | 321,989 | 650,251 | 115.38 | 101.95 |
| 4 | Seguros Banorte | 125 | 23 | 2,411,706 | 651,752 | -81.60 | -72.98 |
| 6 | Zurich Santander Seguros | 6 | 18 | 96,076 | 346,500 | 200.00 | 260.65 |
| 3 | Mapfre Tepeyac | 96 | 14 | 1,362,448 | 419,599 | -85.42 | -69.20 |
| 7 | Seguros Argos | 103 | 12 | 2,148,427 | 324,893 | -88.35 | -84.88 |
| 8 | Seguros Banamex | 3 | 10 | 38,370 | 165,808 | 233.33 | 332.13 |
| 9 | Ace Seguros | 3 | 10 | 81,029 | 290,019 | 233.33 | 257.92 |
| 10 | AXA Seguros | 19 | 9 | 452,055 | 269,247 | -52.63 | -40.44 |
| 11 | Seguros Monterrey NY Life | 6 | 8 | 174,532 | 177,342 | 33.33 | 1.61 |
| 15 | Quálitas | 14 | 8 | 365,561 | 230,729 | -42.86 | -36.88 |
| 12 | Zurich, Compañía Seguros | 1 | 4 | 31,165 | 106,170 | 300.00 | 240.67 |
| 13 | ABA Seguros | 7 | 2 | 200,948 | 45,332 | -71.43 | -77.44 |
| 14 | Seguros Inbursa | 13 | 2 | 332,309 | 47,335 | -84.62 | -85.76 |

Principales causas de sanción:

- La IF que no presenta documentos, elementos o información específica sobre la reclamación del usuario.
- La IF que no presenta informe para el desahogo de la audiencia de conciliación.
- La IF no comparece a la audiencia de conciliación.

Mejores IDATU por producto

| Producto | Institución | IDATU por producto |
|--------------------------|---------------------|--------------------|
| Gastos Médicos Mayores | Mapfre Tepeyac | 9.49 |
| Seguro Ordinario de Vida | Mapfre Tepeyac | 9.40 |
| Gastos Médicos Mayores | Seguros Atlas | 9.24 |
| Gastos Médicos Mayores | Bupa México | 9.11 |
| Seg. Automóvil | Royal & Sunalliance | 8.81 |
| Gastos Médicos Mayores | Royal & Sunalliance | 8.79 |

Peores IDATU por producto

| Producto | Institución | IDATU por producto |
|--------------------------|---------------------------|--------------------|
| Seg. Automóvil | Seguros BBVA Bancomer | 5.24 |
| Seguro Ordinario de Vida | Metlife México | 5.26 |
| Seg. Automóvil | Grupo Nacional Provincial | 6.28 |
| Gastos Médicos Mayores | Metlife México | 6.45 |
| Gastos Médicos Mayores | AXA Seguros | 6.69 |

Entidades de Ahorro y Crédito Popular

- Este sector es relevante porque busca la inclusión financiera de aquellos grupos sociales que no tienen acceso a la banca tradicional.
- Sin embargo, las reclamaciones del sector en 2015, respecto a 2014 pasaron de 1,111 a 1,728, lo que representa un incremento del 55%.
- Para el caso de las Cajas de Ahorro, las reclamaciones crecieron 78%, pasando de 380 a 678 en 2015.
- Por lo que toca a las Sofipos, en 2014 tuvieron 731 reclamaciones y para 2015 la cifra se incrementó a 1,050, 43% más.

IDATU

| IDATU por Institución | Aprobado | Reprobado |
|-----------------------|----------|-----------|
| Total | 5 | 67 |
| Socaps | 1 | 50 |
| Sofipos | 4 | 17 |

| IDATU por producto | Aprobado | Reprobado |
|--------------------|----------|-----------|
| Total | 7 | 36 |
| Socaps | 1 | 31 |
| Sofipos | 6 | 5 |

Entidades de Ahorro y Crédito Popular

- Para el año 2015, de las 8 cajas de ahorro que concentran el 70% de las reclamaciones sólo 1 tiene un índice de desempeño aprobatorio, Caja Popular Mexicana, con un índice de 6.39, el cual es menor al que tuvo en 2014 que fue de 7.69
- Las otras cajas tiene índices de atención por debajo de 5 puntos, siendo la más baja en calificación, Caja de Ahorro de los Telefonistas con 3.73.
- 4 Sofipos concentran el 80% de las reclamaciones en 2015, de las cuales sólo una tiene IDATU reprobatorio, dicha entidad financiera es Te Creemos con 4.01.

Sociedades Financieras de Objeto Múltiple E.N.R.

- Incluye 471 Sofomes no reguladas con información relevante, de las cuales, 13 tienen observada alguna comisión, por lo que se señala esto en el BEF y se sugiere a los usuarios revisar detalladamente las condiciones de contratación del producto con estas entidades. 54 de ellas están en proceso de cancelación de registro.
- Por lo que respecta a las Sofomes ENR con cumplimiento a los registros, el Buró muestra 1,591 entidades en este rubro, de las cuales el 33.5% no renovaron su registro ante esta Comisión Nacional por lo que les será cancelado el mismo.
- En cuanto a las 711 Sofomes ENR irregulares, se informa que en los próximos días se hará la Notificación por Edicto en el Diario Oficial de la Federación del inicio de procedimiento de cancelación de registro.
- Hay 191 Sofomes que cambiaron de estatus, por lo que salen de la esfera de regulación de Condusef, quien ya ha dado aviso a Profeco para los efectos legales a que haya lugar.
- Las Sofomes no reguladas cuentan por institución con 62 IDATU aprobados y 178 reprobados. Por producto este sector cuenta con 21 aprobados y 18 reprobados.